

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 300.22.08-08
	GESTIÓN PARA ASISTENCIA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN	Fecha: 02/03/2021 Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Elaborar conjuntamente con las víctimas reconocidas en el registro único de víctimas -RUV- la Entrevista de Caracterización -Momento Asistencia, con el fin de identificar la conformación más reciente y actualizar los datos de los hogares víctimas e identificar las necesidades y capacidades en medidas de asistencia aportando información para el modelo de subsistencia mínima por medio del cual se realiza el proceso de identificación de carencias.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la descarga de bases por gestionar y finaliza con la lectura de la constancia y transfiriendo a la encuesta de percepción.

3. DEFINICIONES

ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN –EC–: Es una estrategia de la Unidad para las víctimas que busca con la participación de las víctimas identificar las necesidades y capacidades del hogar actual y mantener los datos actualizados de los hogares víctimas.

ESQUEMA DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL: Estrategia de atención para construir la Entrevista de Caracterización a través de contacto telefónico.

ESQUEMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL: Estrategia de atención complementaria como jornadas y ferias de servicio, donde es posible la construcción de la Entrevista de Caracterización, de manera presencial.

GESTOR ASISTENCIA: Persona capacitada para la construcción de la Entrevista de Caracterización la cual es contratada por un operador.

RUV: Registro Único de Víctimas

SAAH: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS - SGV: Es una herramienta tecnológica que articula diferentes acciones relacionadas con la atención y asistencia a las víctimas y a su vez permite la captura y consulta de las solicitudes de las víctimas a través de los diferentes esquemas de atención, adicionalmente cuenta con un módulo de ENTREVISTA, donde los Gestores de Asistencia crean la Entrevista de Caracterización.

VIVANTO: Es un sistema de información web y en línea que permite la consulta consolidada de la información relativa a una víctima, desde sus datos básicos, declaraciones presentadas bajo cualquier marco normativo que conforman el Registro Único de Víctimas hasta los beneficios recibidos por diferentes programas del Gobierno Nacional. Adicionalmente, cuenta con un módulo de ENTREVISTA, donde los Gestores de Asistencia crean la Entrevista de Caracterización.

INSTRUMENTO DE CARACTERIZACIÓN: Herramienta tecnológica y conceptual en la cual se construye la Entrevista de Caracterización – Momento Asistencia.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 300.22.08-08
	GESTIÓN PARA ASISTENCIA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN	Fecha: 02/03/2021 Página 2 de 9

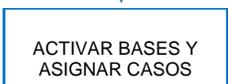
4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- 4.1. Cumplimiento de los criterios establecidos en el Instructivo para la Construcción de la Entrevista de Caracterización 2020.
- 4.2. La Entrevista de Caracterización se realiza a víctimas incluidas en el RUV.
- 4.3. Se realiza a través de los esquemas de atención presencial y no presencial.
- 4.4. Las solicitudes de llamada inmediata y acciones constitucionales deben llegar en el "Formato Solicitud Entrevista de Caracterización".
- 4.5. La normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 300.22.08-08
	GESTIÓN PARA ASISTENCIA		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN		Fecha: 02/03/2021
			Página 3 de 9

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		<p>Descargar y remitir las bases periódicas: agendamiento, reagendados, nueva conformación de hogar, Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (GAVE) y otras solicitudes.</p>	<p>Solicitudes de creación de entrevista descargadas de SGV.</p> <p>Solicitudes relacionadas en el "Formato solicitud Entrevista de caracterización"</p>	Unidad para las Víctimas.	Bases de gestión
2		Alistar, depurar y cargar bases.	Base de gestión	Mineros de datos Operador	Cargue de bases
3		Activación de bases e inicio de gestión	Base en la herramienta de Gestión del Operador.	Coordinación	Inicio de gestión
4		<p>Brindar el saludo y la bienvenida a la víctima e informar los objetivos de la Entrevista de Caracterización.</p> <p>Nota: Para el caso del esquema no presencial se realiza de forma telefónica. (Ver Instructivo para la construcción de la Entrevista de Caracterización).</p>	Registro de Agendamiento	<p>Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria</p> <p>Gestor de Asistencia.</p>	Grabación de la llamada
5 P.C		<p>Verificar el estado de la víctima en el RUV.</p> <p>¿La víctima se encuentra incluida en el RUV?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 6</p> <p>NO: Continuar con la actividad No. 11</p>	Estado de Inclusión en el RUV	Gestor de Asistencia	La tipificación en SGV-casos



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:300.22.08-08

GESTIÓN PARA ASISTENCIA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN

Fecha: 02/03/2021

Página 4 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
6 P.C		<p>Verificar que el hogar cumpla con las Reglas para la construcción de la Entrevista de Caracterización.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 8</p> <p>NO: Continuar con la actividad No.7</p> <p>Nota: Los requisitos se establecen en el Instructivo para la construcción de la Entrevista de Caracterización.</p>	Registros administrativos propios de la Unidad e información administrada por la Red Nacional de Información - SRNI	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
7		<p>Informar a la Víctima porque no es posible realizar la Entrevista de Caracterización e indicar cuales son los canales de atención para subsanar dicho impedimento. Tipificar en la herramienta y finalizar el procedimiento.</p>	Información del RUV	Gestor de Asistencia	Tipificación en SGV
8 P.C		<p>Verificar que la víctima cumpla con los criterios para denominarse Autorizado del hogar: Mayor de 18 años e incluido en el RUV.</p> <p>¿Cumple con los criterios?</p> <p>SI cumple con los criterios, continuar con la actividad No.9</p> <p>NO cumple con los criterios, continuar con la actividad No. 11</p>	Información del RUV	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
9 P.C		<p>Verificar que la víctima cuente con la información registrada en el RUV acorde al documento de identificación.</p> <p>¿Cuenta con información acorde al documento de identificación?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 12</p> <p>NO: Continuar con la actividad No.10</p>	Información de RUV de datos de identificación.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO Tipificación en el instrumento de caracterización.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:300.22.08-08

GESTIÓN PARA ASISTENCIA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN

Fecha: 02/03/2021

Página 5 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
10 P.C	<pre> graph TD A[CONSULTAR SI OTRO INTEGRANTE DEL HOGAR CUMPLE CON LOS CRITERIOS] --> B{¿CUMPLE CON LOS CRITERIOS?} B -- SI --> C[ORIENTAR LAS VICTIMAS A LOS CANALES DISPUESTOS PARA NOVEDADES] B -- NO --> D[INFORMAR A LA VICTIMA SOBRE LA ENTREVISTA] C --> E((26)) E --> D D --> F[PREGUNTAR AL AUTORIZADO LA INFORMACIÓN DEL HOGAR] F --> G[SELECCIONAR LA RUTA POR PERSONA PARA GESTIONAR LA ENTREVISTA] </pre>	<p>Verificar si otro integrante del hogar cumple con los criterios para denominarse autorizado.</p> <p>¿Cumple con los criterios?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 12</p> <p>NO: Continuar con la actividad No.11</p>	Información de RUV de datos de identificación.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO Tipificación en el instrumento de caracterización
11		<p>Orientar a las víctimas los canales dispuestos para subsanar novedades. Tipificar en la herramienta. Fin del procedimiento</p>	Información del RUV	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Orientadores	Tipificación en SGV
12		<p>Informar a la víctima sobre el objetivo de la Entrevista de Caracterización y de la importancia de que la Entidad cuente con información actualizada de los hogares.</p>	Información suministrada por la Víctima.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Grabación de la llamada
13		<p>Preguntar al autorizado la información básica de él y de los miembros del hogar.</p>	Información brindada por la víctima.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
14		<p>Seleccionar la ruta por persona para gestionar la Entrevista de acuerdo con los lineamientos establecidos en el instructivo entrevista de caracterización.</p>	Registros administrativos propios de la Unidad e información administrada por la Red Nacional de Información - SRNI	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Selección de la ruta para gestionar la Entrevista



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:300.22.08-08

GESTIÓN PARA ASISTENCIA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN

Fecha: 02/03/2021

Página 6 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
15		Elaborar la Entrevista de Caracterización a la víctima autorizada, iniciando con la información general y brindando orientación sobre las medidas de asistencia	Información brindada por la víctima	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
16		Elaborar la Entrevista de Caracterización para cada uno de los miembros del hogar, iniciando con la información general y brindando orientación sobre las medidas de asistencia. Nota: La información de los miembros del hogar la entrega el autorizado. Como requisito se debe capturar primero la información del autorizado y posteriormente la de los miembros del hogar	Información brindada por la víctima	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
17		Informar al autorizado del hogar si alguno de los miembros presenta una novedad en el RUV y orientar sobre los canales dispuestos para subsanarla.	Información en el RUV	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Consulta en los sistemas de información SGV y VIVANTO
18		Realizar la lectura de la Constancia de la Entrevista de Caracterización y orientar sobre el acceso a las necesidades identificadas de acuerdo con la Oferta disponible. Nota: Para el caso del Esquema Presencial, solicitar la firma del autorizado en la constancia y adjuntarlo en la herramienta, en el Esquema No Presencial se realiza solo la lectura y queda la grabación de la llamada.	Información constancia de Entrevista de Caracterización	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Constancia Entrevista de Caracterización y la grabación de la llamada



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:300.22.08-08

GESTIÓN PARA ASISTENCIA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN

Fecha: 02/03/2021

Página 7 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
19	<pre> graph TD A[FINALIZAR LA ATENCIÓN INFORMANDO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN] --> B{¿LOS ESTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN ESTÁN FINALIZADOS?} B -- SI --> C((26)) B -- NO --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>	<p>Finalizar atención informando a la víctima sobre los canales de atención dispuestos por la Unidad en donde puede obtener y/o adelantar los diferentes procesos y transfiriendo a la encuesta de Interactive Voice Response (IVR). Tipificar la gestión de acuerdo con el resultado en SGV.</p> <p>¿El estado de la Entrevista de Caracterización se encuentra Finalizado?</p> <p>SI: Se encuentra finalizada la Entrevista de Caracterización. Fin del procedimiento.</p> <p>NO: Continuar con la actividad No.20</p>	Instructivo para la construcción de la Entrevista de Caracterización	Subdirección de Atención y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Tipificación en la herramienta SGV
20 P.C	<pre> graph TD A[REVISAR QUE LA ENTREVISTAS ESTE EN ESTADO CERRADO] --> B{¿HACE FALTA ALGUN SOPORTE?} B -- NO --> C((25)) B -- SI --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>	<p>Revisar las Entrevistas de Caracterización que se encuentren en estado diferente ha Cerrado.</p> <p>¿Hace falta algún soporte?</p> <p>SI: Les hace falta un soporte de cuidador o tutor continuar con la actividad No. 21.</p> <p>NO: Les hace falta un soporte, pero sí esta en estado Aplazado continuar con la actividad No. 25.</p>	Entrevista de Caracterización con estado diferente a finalizado	Subdirección de Atención y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Formularios SGV Módulo Entrevista
21 P.C	<pre> graph TD A[REVISAR EN LAS HERRAMIENTAS SI SE CUENTA CON SOPORTES] --> B{¿SE ENCONTRARON LOS SOPORTES?} B -- SI --> C((23)) B -- NO --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>	<p>Revisar en las herramientas si se cuenta con los soportes respectivos.</p> <p>¿Se encontraron los soportes?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No.23.</p> <p>NO: Continuar con la actividad No. 22</p>	Información contenida en el instrumento de caracterización.	Subdirección de Atención y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Formulario de Información Instrumento de Caracterización.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 300.22.08-08
	GESTIÓN PARA ASISTENCIA		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN		Fecha: 02/03/2021
			Página 8 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
22	ESTABLECER CONTACTO CON LA VÍCTIMA Y SOLICITAR SOPORTES.	Establecer contacto con la víctima y solicita la entrega de los soportes requeridos.	Información contenida en el instrumento de caracterización.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Información del Instrumento de Caracterización.
23	INGRESAR A LA HERRAMIENTA EL CARGUE DE LOS SOPORTES	Ingresar a la herramienta y realizar el cargue de los soportes en el instrumento de caracterización.	Soportes	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Información del Instrumento de Caracterización.
24	CONTACTAR A LA VÍCTIMA Y CONTINUAR CON LAS PREGUNTAS PENDIENTES	Contactar a la víctima y continuar con el diligenciamiento de las preguntas pendientes por registrar.	Información suministrada por la Víctima.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Formulario de Información general SGV Módulo Entrevista
25	REALIZAR LECTURA DE LA CONSTANCIA DE LA ENTREVISTA	Realizar la lectura de la Constancia de la Entrevista de Caracterización. Nota: Para el caso del Esquema presencial, solicitar la firma del autorizado en la constancia y la adjunta en la herramienta, en el esquema No presencial se realiza solo la lectura y queda la grabación de la llamada.	Formulario Instrumento de Caracterización	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Constancia Entrevista de Caracterización y grabación de la llamada
26	REALIZAR LECTURA DE LA CONSTANCIA DE LA ENTREVISTA FIN	Finalizar atención informando a la víctima sobre los canales de atención dispuestos por la Unidad en donde puede obtener y/o adelantar los diferentes procesos y transfiriendo a la encuesta de IVR. Tipificar la gestión de acuerdo con el resultado en SGV.	Gestor de Asistencia.	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Gestor de Asistencia	Tipificación SGV Tipificación en la herramienta de gestión del Operador.
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Entrevista de caracterización formulada con la Información actual del hogar víctima y la identificación de las necesidades y capacidades del hogar en medidas de asistencia	Estrategia de la Unidad para las víctimas que busca con la participación de las víctimas identificar las necesidades y capacidades del hogar actual y mantener los datos actualizados de los hogares víctimas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 300.22.08-08
	GESTIÓN PARA ASISTENCIA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN	Fecha: 02/03/2021 Página 9 de 9

6. ANEXOS

- Anexo 1. Instructivo para la Construcción de la Entrevista de Caracterización
- Anexo 2. Formato solicitud de entrevistas de caracterización

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	03/08/2017	Se crea el procedimiento
2	30/07/2019	Se ajustan las definiciones, se ajustan responsables, se actualiza formato
3	20/04/2020	Se ajusta la definición Entrevista de Caracterización de acuerdo con el proceso
4	02/03/2021	Se realizan ajustes y actualización de términos y se agrega información relevante teniendo en cuenta los cambios en el proceso.