
 GOBIERNO DE COLOMBIA  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: REPORTE ACCESO A PROGRAMAS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE REPARACIÓN		
	Código: 400,08,08-19	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018

1. OBJETIVO

Realizar el reporte de las solicitudes de información y conexión con el acceso a los programas internos de la Dirección de Reparación de acuerdo con las necesidades y/o potencialidades identificadas en las diferentes fases y momentos de la Ruta Integral.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la solicitud de reporte o base datos, para identificar el acceso a los programas internos de la Dirección de Reparación hasta la entrega de base de datos o informe.

3. DEFINICIONES

ADMINISTRADOR DE SOLICITUDES: Analista de información del equipo de control y seguimiento que dentro de sus actividades tiene la administración del correo controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co, medio por el cual se reciben las solicitudes, realiza la asignación y canaliza las respuestas generadas.

ASESORÍA AL DERECHO A LA REPARACIÓN INTEGRAL: es un proceso construido por la Unidad para las Víctimas, con la participación de la víctima que busca identificar las necesidades y capacidades actuales de cada una y facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tiene derecho.

BASE DE DATOS (BD): Para este procedimiento, es un archivo en Excel con el registro de las víctimas y las variables requeridas para el acceso a una oferta de acuerdo con la solicitud realizada.

INFORME: Para este procedimiento es un documento con el reporte de las cifras, estadísticas y/o información del acceso a las medidas de reparación de acuerdo con la solicitud realizada.

OAP: Oficina Asesora de Planeación

PROGRAMAS INTERNOS: Programas o proyectos diseñados y coordinados desde los diferentes equipos de la Dirección de Reparación, para el acceso de las víctimas a la reparación Integral como por ejemplo la Estrategia de Recuperación Emocional a nivel grupal, programa de acompañamiento, medidas de satisfacción, entre otros.



SOLICITUD DE ACCESO A LA PROGRAMAS INTERNOS: Necesidad o capacidad de las víctimas identificadas en la construcción de la ruta Integral, frente a las cuales se busca el acceso a los programas internos de la Dirección de Reparación.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El seguimiento a este proceso será mensualmente por disposición del coordinador de control y seguimiento para la evaluación y cumplimiento de metas.



 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REPORTE ACCESO A PROGRAMAS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-19	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página 2 de 5

Los tiempos de respuesta varían de acuerdo con las solicitudes realizadas por los equipos de la Dirección de Reparación.



Los requerimientos son atendidos según el orden de llegada, salvo algún requerimiento con tiempo límite especial establecido por un ente de control, Dirección General.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir las solicitudes de información canalizadas por los correos administrados por el Equipo de Control y Seguimiento frente a las solicitudes de reporte de acceso a los programas internos de la Dirección de Reparación.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI
2. PC	<p>Verificar si la solicitud tiene consecutivo asignado para dar respuesta.</p> <p>¿La solicitud tiene consecutivo asignado?</p> <p>Si la solicitud tiene consecutivo continuar con la actividad 4.</p> <p>Si la solicitud no tiene consecutivo continuar con la actividad 3.</p>	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI
3.	Asignar número consecutivo correspondiente en el formulario de la herramienta de la Dirección de Reparación.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Solicitud con número de consecutivo (Ticket)	CI
4. PC	<p>Establecer la competencia del Equipo Control y Seguimiento frente a la solicitud de información requerida.</p> <p>¿La solicitud es competencia de este procedimiento?</p> <p>Si la solicitud es competencia, continuar con la actividad 6.</p> <p>Si la solicitud No es de competencia se continúa con la actividad 5.</p>	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI

 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REPORTE ACCESO A PROGRAMAS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-19	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página 3 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
5.	Retroalimentar a quien realizó la solicitud indicándole que no es competencia del presente procedimiento y continúa con la actividad 19.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo electrónico Devolviendo la solicitud.	CI
6. PC	<p>Verificar que la solicitud sea clara para darle trámite.</p> <p>¿La solicitud es clara?</p> <p>Si la solicitud es clara continuar con la actividad 9.</p> <p>Si la solicitud no es clara o se requiere ampliar la información se continúa con la actividad 7.</p>	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI
7.	Solicitar aclaración o complemento a quien realizó la solicitud a través de correo electrónico.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo electrónico devolviendo la solicitud. Pidiendo la aclaración del mismo	CI
8.	Recepcionar la aclaración o complemento de la solicitud de acuerdo con el requerimiento del punto anterior.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI
9. PC	<p>Clasificar la solicitud identificando si la respuesta será una base de datos o un informe.</p> <p>¿La respuesta a la solicitud es una base de datos o un informe?</p> <p>Si la respuesta a la solicitud es una base de datos continuar con la actividad 10.</p> <p>Si la respuesta a la solicitud es un informe continuar con la actividad 11.</p>	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI

 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REPORTE ACCESO A PROGRAMAS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-19	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página 4 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
10.	Identificar las variables solicitadas para construir la base de datos y continuar con la actividad 14.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo Electrónico con la solicitud requerida a los enlaces de los equipos de la unidad	CI
11. PC	<p>Revisar la disponibilidad de la información en las diferentes matrices reportadas a la OAP, herramienta de la dirección de reparación y bases de datos históricos de los equipos.</p> <p>¿La información está disponible?</p> <p>Si la información está disponible, continuar con la actividad 14.</p> <p>Si la información NO está disponible, continuar con la actividad 12.</p>	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Base de datos solicitados	CI
12.	Solicitar por correo electrónico la información requerida a los equipos respectivos de la Dirección de Reparación.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo electrónico con la solicitud requerida a los equipos	CI
13.	Recepcionar la información requerida a los equipos respectivos de la Dirección de Reparación.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	N/A	CI
14.	Remitir Requerimiento por medio de correo electrónico con el número del consecutivo al Analista de Solicitudes.	Solicitudes al correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo electrónico con la solicitud requerida	CI
15.	Consolidar la información suministrada por los equipos de la Dirección de Reparación en un archivo de Word y/o Excel de acuerdo	Correo electrónico allegado con las respuestas	Analista de información equipo de control y	Información consolidada solicitada	CI

 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REPORTE ACCESO A PROGRAMAS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-19	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página 5 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	con la imagen institucional vigente a la fecha de la solicitud.	al requerimiento realizado	seguimiento		
16.	Enviar proyección de la respuesta del informe o base de datos al Administrador de solicitudes.	Información consolidada	Analista de información equipo de control y seguimiento	Correo electrónico con el informe solicitado	CI
17.	Revisar la consistencia del archivo Word y/o Base de Datos (nombrado de acuerdo al asunto de la solicitud).	Información consolidada	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Informe o base de datos revisada	CI
18.	Generar la respuesta a la solicitud, entregando la base de datos o el informe.	Informe o base de datos revisada	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Correo electrónico con el informe solicitado.	CI
19.	Cerrar el consecutivo en la herramienta de la dirección de reparación. Fin del procedimiento.	Respuesta desde el correo electrónico controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co	Administrador de solicitudes equipo de control y seguimiento	Ticket de la solicitud cerrado en la herramienta de la dirección de reparación	CI

7. ANEXOS

Anexo 1. N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	06/07/2015	Creación del procedimiento.
V2	22/10/2018	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral. Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos. Actualización de actividades, ajustándolas a los cambios dados en la operativa diaria. Se ajustan las actividades según la operatividad.