

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 9

TIPO DE PROCESO	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y control	
RESPONSABLE	Dirección Gestión Social y Humanitaria - Grupo de Respuesta Escrita							
OBJETIVO	Diseñar, implementar y controlar las estrategias de atención necesarias para brindar atención y orientación a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial de acuerdo con las solicitudes y requerimientos realizados.							
ALCANCE	Inicia con la definición de estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar el servicio y atención al ciudadano, y finaliza con la definición, implementación y aplicación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.							

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
INTERNO	EXTERNO				
PLANEAR					
- Direccionamiento estratégico - Direcciones Territoriales	- Departamento de la función pública - Departamento Nacional de Planeación - Población víctima y no víctima - Organismos de control - Entidades e instituciones del orden nacional y territorial	- Normatividad y lineamientos relacionada con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano - Necesidades de servicio y atención	Definir estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar el servicio de atención y orientación en los diferentes canales de atención	Resoluciones, decretos, protocolos, instructivos, directrices, guías y notas informativas	- Direcciones Territoriales - Procesos de la Unidad - Organismos de control - Población víctima y no víctima - Entidades e instituciones del orden nacional y territorial

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 9

• Direccionamiento Estratégico. • Gestión Financiera. • Gestión contractual • Subdirección General	• Departamento de la función pública • Departamento Nacional de Planeación • Ministerio de Hacienda y Crédito público	• Directrices del DNP • Plan Nacional de Desarrollo • Plan Estratégico • Anteproyecto de presupuesto • Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público	• Formular el Plan de Acción, Plan Anual de Adquisiciones y proyectos de inversión de la correspondiente vigencia, de acuerdo con las necesidades del proceso	• Plan de acción • Plan de Adquisiciones • Proyecto de Inversión actualizada	• Direccionamiento Estratégico • Planeación Estratégica • Evaluación Independiente • Gestión Financiera • Gestión Contractual • Departamento para la Prosperidad Social • Departamento Nacional de Planeación
• Gestión Jurídica • Direccionamiento estratégico	• Departamento de la función pública. • Organismos de control • Entidades e instituciones del orden nacional y territorial	• Normatividad	• Identificar la normatividad aplicable al proceso	• Normograma	• Direccionamiento Estratégico • Gestión Jurídica
HACER					
• Procesos de la Unidad • Direcciones territoriales	• Población víctima y no víctima • Organismos de control • Entidades e instituciones del orden	• Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, acciones de tutela, recursos de reposición y reconsideración, sugerencias	• Recibir, identificar, registrar, analizar, direccionar y/escalar: Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias acciones de tutela, recursos de reposición, reconsideración y/o denuncias al proceso correspondiente	• Captura de información de la atención y orientación en la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad,	• Procesos de la Unidad • Organismos de control • Población víctima y no víctima • Entidades e instituciones del

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 9

	nacional y territorial. • Despachos judiciales	denuncias y notificaciones de los actos administrativos		por canal de atención	orden nacional y territorial
• Procesos de la Unidad	• Entidades e instituciones del orden nacional y territorial • Población víctima y no víctima • Organismos de control	• Solicitudes de la población víctima y no víctima, organismos de control y entidades e instituciones del orden nacional y territorial	• Realizar el trámite correspondiente a la solicitud, orientar, e informar de fondo a los ciudadanos víctimas frente a la gestión realizada en la entidad	• Brindar atención y orientación a los ciudadanos víctimas • Registro de información de la atención y orientación en la herramienta tecnológica, por canal de atención	• Procesos de la Unidad • Organismos de control • Población víctima y no víctima • Entidades e instituciones del orden nacional y territorial
• Direcciones Territoriales • Procesos misionales de la Unidad para las Víctimas		• Solicitudes de las Direcciones Territoriales • Solicitudes de los Proceso Misionales	• Analizar la viabilidad, verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos y realizar la gestión correspondiente para el desarrollo de las estrategias complementarias para la atención y orientación	• Estrategias complementarias / Jornadas de Atención	• Direcciones Territoriales. • Procesos Misionales
• Direccionamiento estratégico • Gestión de Talento humano	• Entidades e instituciones del orden nacional	• Metodología de Administración de Riesgos • Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales • Procedimientos	• Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta, identificar los aspectos e impactos ambientales, los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo	• Mapa de riesgos de gestión • Mapa de Riesgos de Corrupción • Matriz de aspectos e impactos ambientales	• Evaluación independiente • Gestión Administrativa • Gestión de Talento Humano

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 4 de 9

		• Informes de Control Interno • Informes de revisión por la dirección		• Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo	
• Direccionamiento estratégico		• Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia	• Ejecutar el plan de acción	• Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN • Soportes de la ejecución de las actividades	• Evaluación Independiente
VERIFICAR					
• Direccionamiento estratégico • Evaluación Independiente		• Estado del servicio y atención en los canales. • Plan de Acción.	• Controlar, monitorear y supervisar el servicio y la atención en los diferentes canales	• Informe de Gestión • Plan de acción	• Direccionamiento estratégico
• Direccionamiento estratégico • Servicio al ciudadano		• Informes de Gestión • Plan de acción • Mapa de Riesgos • Reportes de ejecución presupuestal	• Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal	• Tablero de control con los resultados del proceso • Reporte del Plan de Acción	• Direccionamiento Estratégico • Evaluación independiente
• Direccionamiento estratégico • Direcciones Territoriales		• Servicios no conformes identificados • Tablero de control con los resultados del proceso	• Monitorear y realizar el tratamiento a los servicios y/o productos no conformes	• Servicios o productos no conformes tratados	• Direccionamiento Estratégico • Proceso Misional

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 5 de 9

ACTUAR					
- Evaluación independiente - Direccionamiento estratégico	Organismos de control	- Propuestas innovación lecciones aprendidas - Informes de Gestión - Informes auditorías	Definir, implementar y verificar las acciones de mejora para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio	- Acciones de Mejora - Planes de Mejoramiento	- Organismos de control - Evaluación - Independiente - Direccionamiento Estratégico - Servicio al Ciudadano
- Evaluación independiente - Direccionamiento estratégico - Servicio al Ciudadano		- Informes de Gestión - Informes de auditorías	Definir, implementar y aplicar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Planes de mejoramiento	- Organismos de control - Direccionamiento estratégico - Evaluación Independiente
REQUISITOS DE LAS NORMAS		REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS		REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS	
ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1 Recursos, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente		- Captura de información de la atención en la herramienta tecnológica, por canal de atención. - Campañas outbound. - Brindar atención y orientación a los ciudadanos. - Registro de información de la atención en la herramienta tecnológica, por canal de atención. - Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos. - Notificación de los Actos Administrativos. - Respuestas a las Acciones de Tutela. - Respuesta a los Recursos de Reposición.		Internos - Ser víctima del conflicto armado. - Formato solicitud campañas de salida (outbound). 2.1 cumplir con tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas. 3. Cumplir con el protocolo de validación de información, realizando las preguntas de verificación. 3.1 Contrastar la información con las herramientas de consulta dispuestas por la Unidad. 3.2 Cumplir con los lineamientos emitidos por la Unidad.	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 6 de 9

para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, 8.3.1 Generalidades, 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2 Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 Identificación y trazabilidad, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de los cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9 Evaluación de desempeño, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.2 Satisfacción del cliente, , 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.2 Auditoría interna, 9.3 revisión por la dirección, 9.3.1 Generalidades, 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección, 10 Mejora, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua.	9. Jornadas Integrales de Atención. 10. Mapa de riesgos del proceso. 11. Mapa de Riesgos de Corrupción. 12. Matriz de aspectos e impactos ambientales. 13. Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. 14. Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN. 15. Soportes de la ejecución de las actividades.	3.3 Brindar la información relacionada con el trámite realizado a los ciudadanos víctimas. 3.4 Garantizar la atención con enfoque diferencial 4. Tipificar las solicitudes realizadas, determinando si surge trámite o se finaliza como orientación. 4.1 Contar con la presencia de la Unidad para las víctimas en el territorio nacional 5. Contar con la información actualizada en los aplicativos con los que cuenta la Unidad. 5.1 Dar Respuesta a las PQR en 15 días hábiles. 5.2 Contar con la oportunidad en los tiempos para la radicación de los documentos. 5.3 Brindar respuesta de fondo que esté acordes a las pretensiones de los ciudadanos víctimas a las solicitudes realizadas. 6. Contar con los recursos necesarios para desarrollar las jornadas de notificación. 6.1 Recepcionar los actos administrativos por parte de los procesos misionales de la Unidad y del Proceso de Gestión Jurídica. 6.2 Realizar contacto telefónico con los ciudadanos víctimas para realizarla citación a las jornadas de notificación. 7. Contar con la información actualizada en los aplicativos con los que cuenta la Unidad. 7.1 Dar Respuesta a las tutelas en los términos establecidos. 7.2 Contar con la oportunidad en los tiempos para la radicación de los documentos. 7.3 Brindar respuesta de fondo que esté acordes a las pretensiones de los ciudadanos víctimas a las solicitudes realizadas. 8. Contar con la información actualizada en los aplicativos con los que cuenta la Unidad. 8.1 Dar Respuesta a los recursos de reposición en los términos establecidos.
---	--	---

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 7 de 9

NTCGP 1000:2009: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.2 Enfoque al cliente, 5.5.3 comunicación interna, 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y o servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.3 comunicación con el cliente, 7.3 Diseño y Desarrollo, 7.3.1 planificación del diseño y desarrollo, 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, 7.3.3 resultados del diseño y desarrollo, 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo, 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo, 7.3.6 validación del diseño y desarrollo, 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo, 7.4 adquisición de bienes y servicios, 7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios, 7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios, 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 7.5 Producción y Prestación del Servicio, 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3. Identificación y trazabilidad, 7.5.4. Propiedad del cliente, 7.5.5 preservación del producto y/o servicio, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 generalidades, 8.2.1. Satisfacción del cliente, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio, 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme, 8.4. análisis d datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva.		8.2 Contar con la oportunidad en los tiempos para la radicación de los documentos. 8.3 Brindar respuesta de fondo que esté acordes a las pretensiones de los ciudadanos víctimas a las solicitudes realizadas. 9. Contar con la matriz de programación de jornadas de atención y ferias de servicio de acuerdo con la necesidad expuesta por el territorio. 9.1 Contar con presupuesto para realizar la jornada móvil. 9.2 Garantizar la presencia de los enlaces y orientadores en las jornadas de atención. 10. Contar con la identificación de los riesgos de gestión asociados al proceso. 10.1 Mantener actualizado y realizar seguimiento a los riesgos identificados. 10.2 Actualizar y sensibilizar a los funcionarios y colaboradores frente a los aspectos e impactos ambientales. 11. Contar con la identificación de los riesgos de corrupción asociados al proceso. Externos 3. Brindar atención al 100% de las solicitudes que ingresan a los canales de atención. 5 Entregar la respuesta a las solicitudes realizadas en el domicilio de la persona solicitante. 5.1 Brindar atención al 100% de las solicitudes que ingresan a los canales de atención. 6 Realizar las notificaciones a los ciudadanos víctimas de acuerdo a las formas de notificación establecidas por el CPACA (personal, por aviso y al domicilio). 6.1 Cumplimiento Ley 1448 de 2011, LEY 1437 DE 2011, Decreto 2569 de 2014.
---	--	---

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 8 de 9

MECI 2014: 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano, 1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.3 Estructura Organizacional, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1 Actividades de control, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.1.3 Plan de Mejoramiento, 3. Eje transversal: Información y Comunicación			7 Dar respuesta a las Acciones de Tutela de acuerdo al término que defina el Juez. 7.1 Cumplimiento de la LEY 1448 DE 2011, AUTO 099 DE 2013, Decreto 2569 de 2014, LEY 1755 DE 2015. 8 Dar respuesta a los Recursos de Reposición y reconsideración en el término de 60 días. 8.1 Cumplimiento de la LEY 1448 DE 2011, LEY 1437 DE 2011, Decreto 2569 de 2014. 9 Brindar atención a las solicitudes que ingresan a través de las jornadas de atención desarrolladas. 10 Mantener actualizado y publicado el mapa de riesgos. 13. Dar cumplimiento a la normatividad relacionada con la seguridad y salud en el trabajo. 14. Mantener publicado el plan de acción vigente en la en la página web.
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Eficiencia	
		83440- 83442 - 83564 - 83439	
		Efectividad	
		Eficacia	
		83436- 83437 - 83438 - 83561 - 83441 - 83562- 83563 - 82793 - 82798- 82799	
RECURSOS			
Humanos		Tecnológicos	Infraestructura

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 740.04.09-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 9 de 9

--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		
2	05/06/2014	Se realiza actualización del objetivo, alcance, actividades y requisitos de las
3	24/02/2015	Se ajusta objetivos, actividades, entradas y salidas dentro del ciclo PHVA
4	28/07/2015	Se realiza actualización del nombre del proceso, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades y salidas
5	05/11/2015	Se actualizan requisitos de las normas, políticas de operación, se relacionan indicadores y se ajustan los documentos de referencia.
6	23/06/2016	Se ajusta el objetivo, el alcance, entradas, actividades, salidas, requisitos de la norma, requisitos de los servicios y productos, requisitos de los clientes internos y externos, se identifican recursos tecnológicos e indicadores.
7	05/06/2017	Se actualiza el objetivo, el alcance, entradas, actividades, salidas, indicadores asociados al proceso.