

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION				Código: 300,22,09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO				Versión: 11
	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA				Fecha: 25/09/2025 Página 1 de 5

TIPO DE PROCESO	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y Control	
LÍDER DEL PROCESO	Dirección de Gestión Social y Humanitaria							
RESPONSABLE	Nivel Nacional: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria							
	Nivel Territorial: No Aplica.							
OBJETIVO	Determinar la entrega de la atención y ayuda humanitaria a las víctimas del conflicto armado en Colombia, incluidos en el Registro Único de Víctimas (RUV) a través de la identificación de necesidades, capacidades y/o afectaciones, en cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad vigente.							
ALCANCE	Inicia con la definición de las estrategias, metodológicas y lineamientos para el acceso a medidas de atención y ayuda humanitaria, y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.							

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS			Nivel Responsable de la Actividad	
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE			
INTERNO	EXTERNO				PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA	N	DT
PLANEAR								
Proceso Direccionami ento Estratégico	Departamento de Prosperidad Social Departamento Nacional de Planeación	Lineamientos internos asociados a la Asistencia Humanitaria	Definir las estrategias, metodologías, acciones y lineamientos para el acceso a la asistencia humanitaria, de conformidad con lo establecido en los procedimientos “Solicitudes de atención humanitaria” y “Trámite y colocación de ayuda humanitaria para víctimas de hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado”	Manual operativo modelo de subsistencia mínima	Proceso Gestión para la Asistencia	Grupos de valor Partes interesadas	X	
		Plan Nacional de Desarrollo		Manual Operativo Modelo de Ayuda Humanitaria por Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento forzado	Proceso Registro y Valoración			
		CONPES 4031			Proceso Relación con el Ciudadano			
		Proyecto de Inversión						
		Normatividad vigente						
Proceso Direccionam iento Estratégico	Departamento Administrativo de la Función Pública	Plan Nacional de Desarrollo	Formular el Plan de Acción, el Plan Anual de Adquisiciones y los Proyectos de Inversión para la respectiva vigencia según las necesidades del Proceso, de conformidad con	Plan de Acción Institucional	Proceso Direccionamien to Estratégico	Departamento Nacional de Planeación	X	
		Directrices del Departamento		Plan Anual de Adquisiciones		Departamento para la		

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 300,22,09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 11
	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Fecha: 25/09/2025 Página 2 de 5

Proceso Gestión Financiera	Departamento Nacional de Planeación	Nacional de Planeación	los establecido en los procedimientos "Formulación y Seguimiento de Planes y Programas" y "Programación y Seguimiento Presupuestal"	Proyecto de Inversión Actualizado	Proceso Gestión Financiera	Prosperidad Social		
Proceso Gestión Contractual	Departamento para la Prosperidad Social	Directrices Departamento para la Prosperidad Social			Proceso Evaluación Independiente	Ministerio de Hacienda y Crédito público		
Proceso Gestión para la Asistencia	Ministerio de Hacienda y Crédito público	Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público			Proceso Gestión Contractual	Organismos de Control		
		Anteproyecto de presupuesto						
		Plan Estratégico Sectorial						
HACER								
Proceso Gestión para la Asistencia	Grupos de valor	Manual operativo modelo de subsistencia mínima	Gestionar el trámite de las solicitudes de atención humanitaria, a partir de la identificación de carencias en los componentes de subsistencia mínima, con el fin de determinar la entrega de la atención humanitaria a las víctimas de desplazamiento forzado, de conformidad con el procedimiento "Solicitudes de atención humanitaria"	Colocación de Recursos	Proceso Gestión para la Asistencia	Grupos de valor	X	
Proceso Registro y Valoración	Partes interesadas	Base de datos de víctimas de desplazamiento forzado			Proceso Relación con el ciudadano	Partes interesadas		
Proceso Relación con el Ciudadano	Organismos de Control	Solicitudes de atención humanitaria			Proceso Registro y Valoración	Organismos de control		
Proceso Gestión para la Asistencia	Grupos de valor	Manual Operativo Modelo de Ayuda Humanitaria por Hechos	Gestionar el trámite de las solicitudes de Ayuda Humanitaria a víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado, de acuerdo con la afectación sufrida en el marco del conflicto armado interno en Colombia, de conformidad con el procedimiento "Trámite y colocación de ayuda humanitaria para víctimas de hechos victimizantes"	Colocación de Recursos	Proceso Gestión para la Asistencia	Grupos de valor	X	
Proceso Registro y Valoración	Partes interesadas	Victimizantes Diferentes al Desplazamiento forzado			Proceso Relación con el ciudadano	Partes interesadas		
Proceso Relación con el Ciudadano	Organismos de Control	Base de datos de víctimas de hechos diferentes			Proceso Prevención urgente y atención a la inmediatez	Organismos de control		

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 300,22,09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 11
	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Fecha: 25/09/2025 Página 3 de 5

		al desplazamiento forzado	diferentes al desplazamiento forzado"		Proceso Registro y Valoración			
		Base de datos de Inclusiones por confinamiento						
		Solicitudes de ayuda humanitaria						
Proceso Gestión para la Asistencia		Mediciones activas marco modelo Subsistencia Mínima	Gestionar los actos administrativos para determinar la entrega o suspensión de los componentes en materia de atención humanitaria, con base en el resultado de identificación de carencias en el modelo de Subsistencia Mínima individual, de conformidad con el procedimiento "Proyección de Actos Administrativos de Atención Humanitaria Modelo Individual"	Actos administrativos	Gestión para la Asistencia Proceso Relación con el ciudadano Proceso Reparación Integral	Grupos de valor Partes interesadas	X	
VERIFICAR								
Proceso de Gestión para la Asistencia Proceso Direccionamiento estratégico Proceso Evaluación Independiente Proceso Gestión Administrativa	Entes de Control	Reportes de ejecución presupuestal Informes de Gestión Reporte seguimiento al Plan de Acción Plan de Implementación Mapa de Riesgos del Proceso Informes de Auditoria internas y externas	Autoevaluar la gestión y desempeño del Proceso a través de las herramientas de verificación y control, de conformidad con los procedimientos "Formulación y Seguimiento de Planes y Programas" y "Programación y Seguimiento Presupuestal"	Seguimiento a la ejecución presupuestal Reporte de seguimiento y resultados del Plan de Acción Institucional Seguimiento Plan de Implementación Monitoreo de Riesgos Informes de gestión	Proceso de Gestión para la Asistencia Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de la Información Proceso Evaluación Independiente	Grupos de valor Entes de control Partes interesadas	X	

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 300,22,09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 11
	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Fecha: 25/09/2025 Página 4 de 5

Proceso Gestión de la información				Planes de Mejoramiento				
Gestión de Talento Humano								
ACTUAR								
Proceso de Gestión para la Asistencia	Entes externos de control	Informes de Gestión	Formular e implementar las acciones correctivas y de mejora de conformidad con el procedimiento "No conformidades y tratamiento de salidas no conformes"	Acciones de mejora	Proceso de Gestión para la Asistencia	Entes de Control	X	
Proceso Direccionamiento Estratégico		Informes de auditorías internas y externas		Planes de mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico			
Proceso Evaluación independiente		Planes de Mejoramiento Oportunidades de mejora		Oportunidades de Mejora	Proceso Evaluación independiente			

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS
Consultar el Normograma en la página web	Consultar la Identificación de Salidas No Conformes (Cuando Aplique) en la página web	Consultar la Identificación de Partes Interesadas en la página web
GESTIÓN DEL RIESGO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS
Consultar los riesgos en la página web	Consultar Módulo Monitoreo Indicador en la herramienta establecida por la entidad	- Recursos Humanos: Competencias, Acciones de bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo. - Recursos Físicos: Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. - Recursos Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos. Sistemas de información específicos, especificando el propósito sistema, sin especificar el nombre del sistema. - Recursos Financieros: Plan anual de adquisiciones

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 300,22,09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO	Versión: 11
	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Fecha: 25/09/2025 Página 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	30/09/2015	Creación de la caracterización del proceso
02	06/11/2015	Se ajustan los requisitos de las normas y se adicionan las políticas de la entidad
03	23/06/2016	Se identificaron y ajustaron proveedores, insumos, actividades, productos y/o servicios y clientes internos y/o externos del Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Se actualizaron requisitos a la normatividad ISO 9001:2015, y se eliminaron requisitos de normas que no son aplicables al proceso actualmente. Se identificaron los requisitos de los servicios y/o productos y Requisitos de los clientes internos y/ externos.
04	11/07/2017	Se realiza el ajuste del objetivo, del alcance, se eliminaron y se complementaron las actividades del planear, los productos de estas. En las actividades del hacer se ajustó a los cambios de nombre de los productos, se incluyeron actividades relacionadas con la entrega de ayuda humanitaria.
05	05/06/2018	Se ajusta teniendo en cuenta la ruta de implementación del procedimiento de salidas no conformes, donde se definen los productos finales con sus respectivas partes interesadas.
06	04/09/2018	Se ajustan los productos definidos en el hacer con el fin de dar claridad a la prestación de los servicios del proceso.
07	03/04/2019	Se realiza ajustes relacionados con el objetivo del proceso y algunos de los proveedores externos de las actividades del hacer; asimismo, se eliminó el producto relacionado con el acompañamiento a familiares para la asistencia al proceso de entrega y/o búsqueda de cuerpos y restos humanos, incluyéndose el de actos administrativos.
08	05/08/2019	Se realizan ajustes frente a la actividad, salidas y entradas del hacer relacionada con proyección de actos administrativos frente a la solicitud de entrega la atención humanitaria y respuestas en sede de reposición.
09	02/03/2021	Se incluyen actividades en el planear, hacer y verificar en cuanto a la política relacionada con Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión ambiental y Activos de información.
10	20/08/2021	Se realiza la eliminación de la actividad del hacer, formular con la participación activa de las víctimas la entrevista de caracterización (momento asistencia), se ajustan actividades relacionadas con el planear, hacer, verificar y actuar con referencia a los Sistemas de Gestión de la Entidad y se complementa el objetivo del proceso a partir del ejercicio realizado para el contexto estratégico del mismo.
11	25/09/2025	Se realiza la actualización del formato de acuerdo con el nuevo modelo de caracterización versión 04 del 20/03/2025. Se incluye responsable del proceso y en las actividades del ciclo PHVA se define el Nivel Responsable de la Actividad (Nivel Nacional o Dirección Territorial). Se ajustan las actividades de acuerdo con las nuevas necesidades de la entidad.