

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO				Versión: 11
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO				Fecha: 22/10/2021 Página <b>1</b> de <b>11</b>

<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y control	
<b>RESPONSABLE</b>	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Grupo de Servicio al Ciudadano							
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención y orientación a través de los canales presencial, notificaciones, telefónico, virtual y escrito a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos, durante la vigencia de la ley de víctimas.							
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la definición de estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar la prestación del servicio y atención al ciudadano, y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora del servicio al ciudadano.							

ENTRADAS		INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDAS				
PROVEEDOR				SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA		
INTERNO	EXTERNO							
<b>PLANEAR</b>								
Direcciones Territoriales.	Departamento de la función pública	Normatividad y lineamientos relacionada con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Definir estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar la prestación del servicio de atención y orientación en los diferentes canales de atención.	Resoluciones, circulares, protocolos, instructivos, directrices, guías y notas informativas.	Direcciones Territoriales	Entidades e instituciones del orden nacional y territorial		
Procesos misionales.	Departamento Nacional de Planeación				Necesidades de servicio y atención.		Procesos Misionales	Organismos de control
Procesos estratégicos.	Población víctima y no víctima				Entidades e instituciones del orden nacional y territorial		Puntos de Atención	Población víctima y no víctima
	Organismos de control			Centro Regionales	Jueces de la republica			



<p>Todos los procesos de la UARIV.</p> <p>Direcciones Territoriales.</p>	<p>Departamento de la función pública.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación.</p>	<p>Normatividad y lineamientos relacionada con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>	<p>Definir la política de servicio al ciudadano y racionalización de trámites.</p>	<p>Política de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites.</p>	<p>Direcciones Territoriales</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Centro Regionales</p> <p>Puntos de Atención</p>	<p>Entidades nacionales y territoriales</p> <p>Comunidad Internacional</p> <p>Víctimas Sociedad</p>
<p>Todos los procesos de la UARIV.</p> <p>Direcciones Territoriales.</p>	<p>Departamento de la función pública</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<p>Política de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites.</p>	<p>Facilitar el acceso a la información para el goce efectivo de derechos a los ciudadanos, mediante los productos y/o servicios generados por la Unidad, en todos los puntos de atención, centros regionales y canales de atención.</p>	<p>Manual de Servicio al ciudadano</p> <p>Carta trato digno - (carta de deberes y derechos del ciudadano)</p> <p>Guía de trámites</p> <p>Portafolio de Servicios.</p> <p>Encuesta de Percepción del ciudadano</p>	<p>Direcciones Territoriales</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Centro Regionales</p> <p>Puntos de Atención</p>	<p>Entidades nacionales y territoriales</p> <p>Comunidad Internacional</p> <p>Víctimas Sociedad</p>



Todos los procesos de la UARIV. Direcciones Territoriales.	Todas las entidades del orden Nacional y Territorial.	Guía para la construcción contexto estratégico. Instrumento Contexto Estratégico.	Construir el análisis del Contexto Estratégico del Proceso.	Contexto Estratégico del proceso	Proceso direccionamiento estratégico. Proceso Reparación Integral	Víctimas del conflicto armado, Entidades Nacionales, Entidades Territoriales Sociedad y Comunidad internacional
Direccionamiento Estratégico. Gestión Financiera Gestión contractual	Departamento de la función pública Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Hacienda y Crédito público	Diretrizes del DNP Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico Anteproyecto de presupuesto Diretrizes 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 Evaluación Independiente Gestión Financiera Gestión Contractual Direcciones Territoriales	Departamento para la Prosperidad Social Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Hacienda y Crédito público. Organismos de Control.
Todos los procesos de la UARIV. Proceso Reparación Integral. Direcciones territoriales.	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Función Pública	Procedimiento de administración de riesgos Metodología administración de riesgos	Identificar, análisis y evaluación de los riesgos del proceso (riesgos operativos, de corrupción y sistemas de gestión).	Mapa de riesgos del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico. Direcciones Territoriales.	Entes de Control.



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.09-1

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión: 11

RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Fecha: 22/10/2021

Página 4 de 11

<p>Gestión Administrativa.</p> <p>Gestión de la información</p>		<p>Formato Levantamiento Mapa de Riesgos. Activos de información.</p> <p>Contexto Estratégico del proceso.</p> <p>Informes de Auditoria.</p> <p>Informes de Revisión por la Dirección.</p> <p>Mapa de riesgos de gestión y corrupción periodos anteriores.</p>			<p>Proceso Reparación Integral.</p> <p>Proceso Gestión de la información.</p>	
<p>Gestión Jurídica</p> <p>Direccionamiento o estratégico</p>	<p>Departamento de la función pública</p> <p>Organismos de control</p> <p>Entidades e instituciones del orden nacional y territorial</p>	<p>Normatividad</p>	<p>Identificar la normatividad aplicable al proceso.</p>	<p>Normograma</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Gestión Jurídica</p>	



Direccionamiento Estratégico.	Ministerio del Trabajo.	Normatividad Aplicable.	Identificar, analizar, evaluar y calificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo.	Matriz de Identificación de Peligros valoración de riesgos y determinación de controles.	Direccionamiento Estratégico.	Entes de control. Ministerio del Trabajo.
Talento Humano.	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	Directrices, Lineamientos, Procedimientos.		Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.	Gestión de Talento Humano.	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Gestión Administrativa	Función Pública.	Metodología de riesgos			Gestión Administrativa.	Veedurías ciudadanas
					Gestión de la información	
<b>HACER</b>						
Todos los procesos	Entidades nacionales y territoriales y Comunidad Internacional de Organismos Control Víctimas Operador Sociedad	Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima	Tramitar y elaborar la respuesta a peticiones quejas, reclamos y consultas interpuestos por los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.	Respuesta escrita de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.	Todos los procesos	Entidades nacionales y territoriales y Comunidad Internacional de Organismos Control Víctimas Sociedad
Todos los procesos Direcciones territoriales	Población víctima y no víctima Operador	Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima notificaciones	Registrar las solicitudes e informar a la población víctima sobre los trámites y servicios de la Unidad, a través del canal presencial, con el fin de lograr el acceso	Captura de las solicitudes, atención y orientación por medio del Canal Presencial	Procesos estratégicos y procesos misionales Puntos de Atención	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad



	Entidades e instituciones del orden nacional y territorial.	de los actos administrativos	a la oferta institucional de la población víctima.		Centros Regionales	
Todos los procesos Direcciones territoriales	Población víctima y no víctima Organismos de control Operador Entidades nacionales y territoriales	Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima notificaciones de los actos administrativos	Registrar información y socializar los trámites, campañas y servicios de la Unidad a través del canal telefónico y virtual, con el fin de orientar y lograr el acceso de la población víctima a la información referente a sus procesos o información de la entidad.	Captura de información y respuesta de la atención y orientación por canal telefónico y virtual.	Procesos estratégicos y procesos misionales	Entidades nacionales y territoriales Comunidad Internacional Víctimas Sociedad
Direcciones Territoriales Procesos misionales Gestión de la Información Puntos de Atención Centros Regionales	Entidades nacionales y territoriales Operador	Solicitudes de las Direcciones Territoriales Solicitudes de los Proceso Misionales Solicitudes de Entidades nacionales y territoriales	Analizar la viabilidad, verificar el cumplimiento del procedimiento y realizar la gestión correspondiente para el desarrollo de las estrategias complementarias para la atención y orientación.	Estrategias complementarias / Jornadas de Atención, Ferias de Servicio y Unidades móviles.	Direcciones Territoriales Procesos Misionales	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad
Proceso Registro y Valoración Proceso Reparación integral Proceso Servicio al ciudadano	Entidades nacionales y territoriales Víctimas Sociedad	Actuaciones administrativas, actas y oficios informativos.	Notificar las Actuaciones Administrativas emitidas por la entidad a los ciudadanos, víctimas, presentantes, apoderados o, a las personas debidamente autorizadas.	Notificar actuaciones administrativas	Proceso Registro y Valoración Proceso Reparación integral Proceso Servicio al ciudadano	Declarantes Ministerio Público Cancillería Consulados



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.09-1

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión: 11

RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Fecha: 22/10/2021

Página 7 de 11

Proceso Gestión para la Asistencia Jurídica	Operador Organismos de control				Proceso Gestión para la Asistencia Jurídica	
Proceso de Direccionamiento Estratégico. Proceso de gestión administrativa Proceso de Gestión de Talento Humano. Proceso de Gestión de la Información Proceso Servicio al Ciudadano	Entidades de Gestión y Control Ambiental (secretarías Ambientales, CAR, Ministerio de Medio Ambiente)  Entes de Control. Ministerio del Trabajo. Departamento Administrativo de la Función Pública ARL MinTIC	Plan de implementación SIG.  Plan institucional de gestión ambiental  Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales  Plan Estratégico de Talento Humano  Planes de emergencia de procesos y Direcciones territoriales  Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y	Aplicación y ejecución de las políticas, lineamientos, planes y programas establecidos desde los sistemas de gestión de la entidad.	Actividades enmarcadas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental aplicables al proceso.  Actividades enmarcadas en el Plan Estratégico de Talento Humano aplicables al proceso.  Actividades enmarcadas en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información.  Matriz de Identificación de Peligros valoración de riesgos y determinación de controles.	Proceso de Gestión Administrativa. Proceso de Gestión de Talento Humano. Proceso de Gestión de la Información. Proceso de Direccionamiento Estratégico.	Entidades de Gestión y Control Ambiental (secretarías Ambientales, CAR, Ministerio de Medio Ambiente)  Entes de Control. Ministerio del Trabajo. MinTIC Departamento Administrativo de la Función Pública ARL



		determinación de controles		Planes de emergencia por proceso o DT.		
		Plan de Seguridad y Privacidad de la Información				
		Mapa de riesgos institucional				
		Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información				
<b>VERIFICAR</b>						
Proceso Direccionamiento estratégico.	Entes de Control.	Reportes de ejecución presupuestal.	Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso y realizar la verificación, control y medición de los procesos en cuanto a:	Seguimiento a la ejecución presupuestal.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Víctimas del conflicto armado.
Proceso Evaluación Independiente.	Auditorías Externas	Informes de Gestión.	- Ejecución presupuestal.	Informe seguimiento y resultados del Plan de Acción Institucional y resultados del Plan de Implementación	Proceso de Gestión de la Información.	Entes de control.
Gestión Administrativa.		Reporte seguimiento al Plan de Acción y Plan de Implementación	- Gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores (Plan de Acción).	Monitoreo de Riesgos.	Proceso Evaluación Independiente.	Congreso.
Gestión de la información.		Mapa de Riesgos del Proceso y Direcciones Territoriales.	- Monitoreo de riesgos.	Informes de gestión.		Sociedad.
Gestión del Talento Humano.			- Plan de Implementación.			Comunidad Internacional.
			- Informes de gestión.			Auditorías Externas.



		<p>Informes de Auditoria internas y externas.</p> <p>Lineamientos, planes y programas de los Sistemas de Gestión</p> <p>Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles.</p> <p>Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales. Oportunidades de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditoría interna y externa.</li> <li>- Seguimiento de: riesgos del proceso, Aspectos e Impactos ambientales, peligros y riesgos SST.</li> <li>- Controles operacionales</li> <li>- Seguimiento de los planes y programas de sistemas de gestión</li> <li>- Impactos ambientales.</li> <li>- Activos de la información.</li> </ul>	<p>Planes de Mejoramiento (No Conformidades, Acciones correctivas, y oportunidades de mejora).</p> <p>Ejecución de acciones de los planes y programas que aplican al proceso.</p> <p>Informe de medición de satisfacción.</p> <p>Reporte de identificación de Salidas no Conformes.</p> <p>Documentos de trabajo resultado de la implementación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información y del seguimiento</p>		
--	--	--	---	---	--	--

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 11
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 22/10/2021 Página <b>10</b> de <b>11</b>

<b>ACTUAR</b>							
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Entes externos de control.	Informes de Gestión.	Formular e implementar las acciones correctivas y de mejora.	Acciones de mejora	Entes externos de control.	Entes de Control.	
Proceso Evaluación independiente.		Informes de auditorías internas y externas.			Planes de mejoramiento.		Proceso Direccionamiento Estratégico.
Proceso Reparación Integral.		Planes de Mejoramiento.			Oportunidades.		Proceso Evaluación independiente.
		Oportunidades			Proceso Reparación Integral.		

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS
Normograma	Formato de Identificación de Salidas No Conformes	Formato de Identificación de Partes Interesadas
GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	RECURSOS
Mapa de Riesgos	Plan de Acción	Plan de Adquisiciones

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	12/08/2013	Creación del Formato
02	05/06/2014	Se realiza actualización del objetivo, alcance, actividades y requisitos de las normas que componen el Sistema Integrado de Gestión.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.09-1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 11
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 22/10/2021 Página <b>11</b> de <b>11</b>

03	24/02/2015	Se ajusta objetivos, actividades, entradas y salidas dentro del ciclo PHVA
04	28/07/2015	Se realiza actualización del nombre del proceso, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades y salidas.
05	05/11/2015	Se actualizan requisitos de las normas, políticas de operación, se relacionan indicadores y se ajustan los documentos de referencia.
06	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.
07	05/06/2017	Se actualiza el objetivo, el alcance, entradas, actividades, salidas, indicadores asociados al proceso.
08	07/06/2018	Se ajusta el objetivo del proceso, se incluye en el planear la definición del contexto estratégico del proceso, se incluye la identificación de los riesgos de gestión y corrupción, en el hacer se identifican productos, se ajusta la redacción de la primera actividad del hacer, se ajusta la actividad relacionada con la identificación de riesgos y plan de acción, se ajusta la primera actividad del verificar y los productos de dicha actividad, se unifica la actividad 2 y 3 y finalmente en el actuar se unifican las actividades planteadas en la versión 7.
09	17/06/2019	Se incluyen actividades en el planear en cuanto a política de servicio al ciudadano, racionalización de trámites, portafolio de productos y servicios. En el hacer se definen las actividades de cada uno de los procedimientos que componen al proceso servicio al ciudadano, esto con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos propuestos en el modelo integrado de planeación y gestión.
10	22/04/2021	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.
11	22/10/2021	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.