

|   |                                     |  |  |  |   |
|---|-------------------------------------|--|--|--|---|
|  <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<br>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.<br>Direcciones Territoriales.                                 | Todas las entidades del orden Nacional y Territorial.   | Guía para la construcción contexto estratégico.<br>Instrumento Contexto Estratégico.   | Construir el análisis del Contexto Estratégico del Proceso.  | Contexto Estratégico del proceso   | Proceso direccionamiento estratégico.<br>Proceso Reparación Integral   | Víctimas del conflicto armado,<br>Entidades Nacionales, Entidades Territoriales<br>Sociedad y Comunidad internacional                                 |
| Direccionamiento Estratégico.<br>Gestión Financiera<br>Gestión contractual                    | Departamento de la función pública<br>Departamento Nacional de Planeación<br>Ministerio de Hacienda y Crédito público | Directrices del DNP<br>Plan Nacional de Desarrollo<br>Plan Estratégico<br>Anteproyecto de presupuesto<br>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<br>Plan de Adquisiciones<br>Proyecto de Inversión actualizada | Direccionamiento Estratégico<br>Evaluación Independiente<br>Gestión Financiera<br>Gestión Contractual<br>Direcciones Territoriales | Departamento para la Prosperidad Social<br>Departamento Nacional de Planeación<br>Ministerio de Hacienda y Crédito público.<br>Organismos de Control. |
| Todos los procesos de la UARIV.<br>Proceso Reparación Integral.<br>Direcciones territoriales. | Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Función Pública                                   | Procedimiento de administración de riesgos<br>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.<br>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 de 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 de Control Víctimas Sociedad |
| Todos los procesos<br>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<br>Puntos de Atención | Entidades nacionales y territoriales<br>Víctimas<br>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<br>Direcciones territoriales   | Población víctima y no víctima<br>Organismos de control<br>Operador<br>Entidades nacionales y territoriales | Solicitudes y requerimientos recibidos por población víctima y no víctima<br>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<br>Comunidad Internacional<br>Víctimas<br>Sociedad |
| Direcciones Territoriales<br>Procesos misionales<br>Gestión de la Información<br>Puntos de Atención<br>Centros Regionales | Entidades nacionales y territoriales<br>Operador  | Solicitudes de las Direcciones Territoriales<br>Solicitudes de los Proceso Misionales<br>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<br>Procesos Misionales  | Entidades nacionales y territoriales<br>Víctimas<br>Sociedad                            |
| Proceso Registro y Valoración<br>Proceso Reparación integral<br>Proceso Servicio al ciudadano                             | Entidades nacionales y territoriales<br>Víctimas<br>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<br>Proceso Reparación integral<br>Proceso Servicio al ciudadano | Declarantes Ministerio Público<br>Cancillería<br>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   |   |
|--|---|--|--|--|---|---|
| <p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de gestión administrativa</p> <p>Proceso de Gestión de Talento Humano.</p> <p>Proceso de Gestión de la Información</p> <p>Proceso Servicio al Ciudadano</p> | <p>Entidades de Gestión y Control Ambiental (secretarías Ambientales, CAR, Ministerio de Medio Ambiente)</p> <p>Entes de Control. Ministerio del Trabajo.</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>ARL</p> <p>MinTIC</p> | <p>Plan de implementación SIG.</p> <p>Plan institucional de gestión ambiental</p> <p>Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>Plan Estratégico de Talento Humano</p> <p>Planes de emergencia de procesos y Direcciones territoriales</p> <p>Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y</p> | <p>Aplicación y ejecución de las políticas, lineamientos, planes y programas establecidos desde los sistemas de gestión de la entidad.</p> | <p>Actividades enmarcadas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental aplicables al proceso.</p> <p>Actividades enmarcadas en el Plan Estratégico de Talento Humano aplicables al proceso.</p> <p>Actividades enmarcadas en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información.</p> <p>Matriz de Identificación de Peligros valoración de riesgos y determinación de controles.</p> | <p>Proceso de Gestión Administrativa.</p> <p>Proceso de Gestión de Talento Humano.</p> <p>Proceso de Gestión de la Información.</p> <p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> | <p>Entidades de Gestión y Control Ambiental (secretarías Ambientales, CAR, Ministerio de Medio Ambiente)</p> <p>Entes de Control. Ministerio del Trabajo.</p> <p>MinTIC</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>ARL</p> |




|                                       |                     |  |  |   |                                       |                                |
|---------------------------------------|---------------------|--|--|---|---------------------------------------|--------------------------------|
|                                       |                     | 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<br>Página <b>10</b> de <b>11</b> |

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