

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> 740.04.08-1 <b>VERSIÓN</b> 06 <b>FECHA</b> 02/08/2016 <b>PÁGINA:</b> 1 de 4
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

## 1. OBJETIVO

Prestar los servicios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas de manera presencial en los puntos de atención y centros regionales del territorio nacional.

## 2. ALCANCE

El proceso inicia con la verificación de sistemas de información, por si se presentan novedades para la atención y finaliza con la respuesta a la víctima sobre el trámite de la solicitud gestionada por la Unidad para las Víctimas, siguiendo los lineamientos establecidos en los procedimientos, protocolos y guiones.

## 3. DEFINICIONES

**SIPOD:** Sistema de información de población desplazada.

**RUV:** Registro Único de Víctimas.

**VIVANTO:** Aplicación integradora de información (SIPOD, RUV).

**ORFEO:** Sistema de gestión documental.

**SIRAV:** Sistema de información y Registro de atención a víctimas (proceso de notificación de actos administrativos de atención humanitaria).

**SGV:** Sistema de Gestión para las Víctimas

**PAARI:** El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral- PAARI, es una entrevista personalizada que puede hacerse de manera presencial o telefónica, la cual permite identificar las necesidades y capacidades actuales de las víctimas, con el fin de facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho.

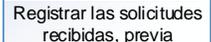
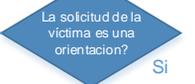
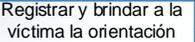
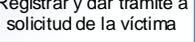
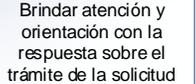
**Agendamiento:** corresponde a las citas programadas a las víctimas para la formulación del PAARI. Estas citas son agendadas por los orientadores en los puntos de atención y centros regionales a través de la herramienta dispuesta por la Unidad y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad.

**Trámite:** Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los puntos de atención y centros regionales para cualquier solicitud que requiera una orientación y un resultado, para el cual, procede un escalamiento a los diferentes procesos (según sea la solicitud) y se realiza a través de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con el fin de brindar una respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

**Orientación –Servicio:** Es la gestión de atención y orientación que se brinda desde los puntos de atención y centros regionales al consultante o solicitante frente a la consulta o trámite realizado (según procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

## 4. ACTIVIDADES

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>	<b>CÓDIGO: 740.04.08-1</b> <b>VERSIÓN 06</b> <b>FECHA 02/08/2016</b> <b>PÁGINA: 2 de 4</b>
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Realizar (a puerta cerrada) la verificación de sistemas de información, por si se presentan novedades para la atención, lineamientos nuevos internos. Realizar los preparativos necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna.	Orientador presencial	Data Logueo
2		Verificar, filtrar, clasificar en la fila única el tipo de solicitud	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
3 PC		Registrar las solicitudes recibidas, previa verificación en las herramientas (RUV, VIVANTO, PAARI, INDEMNIZA, ORFEO, MAARIV, SIRAV, AGENDAMIENTO), para generar el trámite correspondiente	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
		¿La solicitud de la víctima es una orientación o es un trámite (escalamiento)?  Si es una orientación pase a la actividad 4. Si es un trámite pase a la actividad 5.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
4		Registrar y brindar a la víctima la orientación correspondiente al lineamiento vigente según procedimientos, protocolos y guiones establecidos.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
5		Registrar y dar trámite a la solicitud a través de la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas según los procedimientos establecidos y brindar la orientación correspondiente siguiendo los protocolos y guiones vigentes.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
6		Brindar atención y orientación a la víctima con la respuesta sobre el trámite de la solicitud gestionada por la Unidad para las Víctimas, siguiendo los lineamientos establecidos en los procedimientos, protocolos y guiones.	Orientador presencial	Herramienta dispuesta por la Unidad
				

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formato de novedades

Formato de entrega de respuesta

Instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		CÓDIGO: 740.04.08-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 3 de 4
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

## ANEXOS

### Anexo 1. Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Todos los ítems.	Se modifican las actividades y su descripción acorde con el que hacer del proceso	Actualizar procedimiento	09-07-2014
3	Revisión, aprobación y responsable del proceso.	Se actualiza de acuerdo a lo establecido en la Resolución 00620 de 2014.	Implementación de la Resolución 00620 de 2014	26-02-2015
3	Definiciones	Se incluyen definiciones necesarias para el desarrollo del proceso.	Actualizar procedimiento	26-02-2015
3	Actividad 3	Se incluye Actividad "Acogida"	Actualizar procedimiento de acuerdo con la operación actual	26-02-2015
3	Actividad 4	Se modifica: encabezado "Información Ayuda Humanitaria" por "Información Atención Humanitaria o Ayuda Humanitaria".	Se incluye Atención Humanitaria, acorde con gestión realizada.	26-02-2015
3	Actividad 4	Se unifican actividades	Simplificación en descripción de actividades	26-02-2015
3	Actividades 2 a 48, se modifica numeración	Se modifica numeración dados los cambios realizados en actividades 2, 3 y 4.	Actualización y simplificación procedimiento	26-02-2015
3	Actividades 10 y 11, 22, 23, 24, 25, 26, 35, 48.	Se modifican actividades con el fin de ajustar de acuerdo con el quehacer de la operación. Se ajustan descripciones.	Ajustes de acuerdo con el que hacer de la operación.	26-02-2015
3	Responsable:	Se modifica nombre de responsable: Profesional o Técnico del Grupo de Gestión Servicio al Ciudadano por orientador presencial.	Se modifica nombre de responsable, acorde con la nomenclatura de la persona que realiza la operación.	26-02-2015

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</b>		<b>CÓDIGO: 740.04.08-1</b> <b>VERSIÓN 06</b> <b>FECHA 02/08/2016</b> <b>PÁGINA: 4 de 4</b>
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>		<b>APROBO</b>
ENLACE SIG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

4	Documentos de referencia	Se elimina el Formato de criterios de priorización	Se actualiza el procedimiento a la operación	09/11/2015
5	Actividades 1, 30, 34, 36, 51	Se define registro de la actividad	Se actualiza el procedimiento a la operación	18/11/2015
5	Documentos de referencia	Se relaciona el Instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas	Se actualiza el procedimiento a la operación	18/11/2015
6	Todas las actividades	Se modifican las actividades del procedimiento	Claridad en el procedimiento para mayor comprensión	28/06/2016