

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044
		VERSIÓN	02
		PÁGINA:	1 de 13

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
Jefe de Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas Paz y Reconciliación.	Misional

OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender y asistir integralmente a las víctimas que llegan al Distrito Capital con enfoque diferencial, reparador, transformador, participativo y de derechos, a través de los Centros Integrales para la Atención a víctimas "Dignificar", gestionando el acceso a las

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Lady Mayerly Nieto Bahamon Amalia Melitina Caro Cartan Paula Carolina La Rotta Cedano Liz Johana Garcia Hernandez Gina Paola Castro Jessen Angela Maria Quintero Pachon	Profesional Universitario - O A C D V P R Profesional Universitario - O A C D V P R Profesional Universitario - O A C D V P R Profesional Universitario - O A C D V P R Profesional Especializado - O A C D V P R Profesional Especializado - O A C D V P R	06/11/2015	
REVISÓ	Javier De Jesus Zamora Pinzon	Jefe de Oficina - Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20/11/2015	
APROBÓ	Javier De Jesus Zamora Pinzon	Jefe de Oficina - Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20/11/2015	

PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	2 de 13		

participativo y de derechos, a través de los Centros Integrales para la Atención a víctimas “Dignificar”, gestionando el acceso a las medidas de inclusión social y productiva del distrito y la nación para el restablecimiento de derechos.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	3 de 13		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con la elaboración del Plan de Gestión y desarrolla los siguientes procedimientos: 1. Administrar los centros integrales de atención a la población víctima del conflicto armado interno en Bogotá D.C., 2. Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata, 3. Acompañamiento Jurídico y Psicosocial para el restablecimiento de capacidades y acceso al ejercicio de derechos, 4. Gestión de la estrategia de Inclusión Productiva para las Víctimas del Conflicto Armado Interno residentes en Bogotá D.C.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
	Proceso de Direccionamiento Estratégico y Seguimiento a la Gestión.	Plan Estratégico (IS)	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> Formular el Plan de Gestión y los Proyectos de Inversión de la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	Formulación de Proyectos de Inversión.	Procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	Entes de Control
		Lineamientos de operación (IS)		Informe de Gestión Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación.		
Entidades Nacionales y Distritales.	Procesos de Apoyo Operativo. Gestión del talento humano. Compras, pagos y registros. Administración y recursos físicos y servicios administrativos. Administración Documental.	Oferta Distrital y Nacional para la atención integral y asistencia a las víctimas de acuerdo a la normatividad vigente.	<p style="text-align: center;">HACER</p> Dar a conocer a las Víctimas del conflicto armado de acuerdo a las necesidades presentadas, para el acceso a los diferentes servicios prestados por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas Paz y Reconciliación y las entidades de orden nacional y distrital que hacen presencia en los Centros Dignificar. Realizar articulación interinstitucional para los diferentes servicios y oferta distrital a la población víctima que	Orientación a la población víctima del conflicto armado interno sobre la ruta de atención que encuentra en los Centros Dignificar.	Procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	Población Víctima que asiste a los Centros Dignificar.
		Plan de Acción Distrital.				
		Procedimientos y				

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		Documentos de referencia de los diferentes procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	acude a los centros Dignificar. Velar por que las condiciones del centro de atención a la población víctima cumpla con los diferentes requerimientos.			
Entidades Nacionales y Distritales.	Procedimiento de Otorgamiento de Ayuda Humanitaria.	Declaración de los hechos victimizantes ante el Ministerio Público Bases de Datos de las entidades que se requieran.	HACER Entregar la Ayuda Humanitaria Inmedita a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada, para garantizar la subsistencia mínima en los componentes de Alimentación, Artículos de Aseo personal, Manejo de abastecimientos, Gestión de la economía doméstica, Utensilios de cocina, Atención médica y psicológica de emergencia, Transporte de emergencia Traslados a otro municipio, Alojamiento transitorio.	Otorgamiento de la Ayuda humanitaria inmediata.	Todos los procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	Población Víctima del conflicto armado interno que llega y/o reside en la ciudad de Bogotá D.C.
	Procesos de la Alta	Registro orientación	HACER	Acompañamiento	Procesos de la Alta	Víctimas en

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
	Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación.	<p>y/o atención en el Sistema de Información para las Víctimas.</p> <p>Estrategias y acciones diseñadas para la atención, asesoría y/o acompañamiento a las víctimas desplazadas en el Distrito Capital.</p>	<p>Identificar recursos personales y potencialidades, de la población víctima, para lograr su recuperación emocional y superación de las afectaciones derivadas de los hechos victimizantes.</p> <p>Elaborar documentos jurídicos (derechos de petición, tutelas, recursos de reposición, desacatos, entre otros) requeridos para la garantía de derechos vulnerados.</p>	<p>Psicosocial</p> <p>Acompañamiento Jurídico y/o Elaborar acciones jurídicas prioritarias.</p>	Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	condición de vulnerabilidad.
Sector de Desarrollo Económico y entes competentes, Comité Distrital de Justicia Transicional, Mesa Distrital de Víctimas, entidades de control, veedurías ciudadanas y la sociedad en general	Procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación.	Rutas y ofertas de inclusión productiva.	<p>HACER</p> <p>Atender a la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá, para su ingreso a la ruta de inclusión productiva, mediante la aplicación de una caracterización socio-productiva y orientación ocupacional para establecer su enrutamiento hacia formación, empleabilidad o emprendimiento.</p>	Ingreso a la ruta de inclusión socio-productiva y orientación ocupacional a las Víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá D.C.	Procesos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación.	Población Víctima mayor de edad que llega y/o reside en la ciudad de Bogotá y está interesada en entrar a la ruta de inclusión productiva.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	6 de 13		

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Indicadores • Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios • Auditorias Internas de Calidad • Auditorias Externas • Autoevaluación del control • Autoevaluación de la gestión • Evaluación Independiente del sistema de control interno • Revisión por la Dirección • Derechos de petición, quejas y reclamos • Mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas • Acciones de mejora

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Humanos	Servidores de planta temporal y/o contratistas.	Acompañamiento jurídico y psicosocial para el restablecimiento de capacidades y acceso al ejercicio de derechos 1210100-PR-314	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991 : Constitución Política de Colombia 1991
Financieros	Recursos de funcionamiento e inversión.	Otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata 1210100-PR-315	Ley 962 de 2005 : Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Tecnologías de información y comunicaciones	Hardware: equipos de cómputo, impresoras, Software Sistema de	Administrar los centros de atención a la Población Víctima para el acceso a la ruta de Derechos en Bogotá D.C. 1210100-PR-313	

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	7 de 13		

	Información de Víctimas, ofimática y acceso a la intranet e internet.	<p>Gestión de la Estrategia de Inclusión Productiva para las Víctimas del Conflicto Armado Interno residentes en Bogotá D.C.</p> <p>1210100-PR-312</p>	<p>LEY 1014 de 2006: De fomento a la cultura del emprendimiento.</p> <p>LEY 1190 de 2008: Por medio de la cual el Congreso de la República de Colombia declara el 2008 como el año de la promoción de los derechos de las personas desplazadas por la violencia y se dictan otras disposiciones.</p> <p>LEY 1448 de 2011: Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.</p> <p>LEY 1636 de 2013: Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante en Colombia.</p> <p>Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p>
Infraestructura	-Centros Dignificar de la ciudad de Bogotá -Oficina de coordinación Distrital de Asistencia y Atención		
Otros			

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**

PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	8 de 13		

		<p>DECRETO 4634 de 2011: Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano.</p> <p>DECRETO 4800 de 2011: Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones</p> <p>DECRETO-LEY 4633 de 2011: Por medio del cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.</p> <p>DECRETO-LEY 4635 de 2011: Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.</p> <p>ACUERDO 02 de 1998: por el cual se dictan normas para la atención integral de</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	9 de 13		

		<p>dictan normas para la atención integral de los desplazados por la violencia y se dictan otras disposiciones</p> <p>ACUERDO 489 de 2012: POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BOGOTÁ D.C. 2012-2016</p> <p>DECRETO 284 de 2012: Por medio del cual se modifican los Decretos Distritales N°. 462 de 2011, por el cual se ordenó la implementación del Programa de Prevención, Asistencia, Atención, Protección y Reparación Integral a las Víctimas, en cumplimiento de lo estipulado por el artículo 174 de la Ley 1448 de 2011, y N° 059 de 2012, por medio del cual se modificó parcialmente la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y se asignaron unas funciones</p> <p>Decreto 59 de 2012: Por medio del cual se modifica parcialmente la estructura</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	10 de 13		

		<p>organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y se asignan unas funciones</p> <p>DIRECTIVA 013 de 2008: Obligatoriedad de diferenciar componentes de atención a la población en situación de desplazamiento en los presupuestos de las respectivas entidades, para asegurar la efectividad de la Ley 387 de 1997, Decreto 2569 de 2000, Sentencia T-025 de 2004 y autos de seguimiento al cumplimiento de la Sentencia de la Corte Constitucional. Vigencias 2008-2012.</p> <p>SENTENCIA T-025/04 de 2004: Dada la condición de extrema vulnerabilidad de la población desplazada, no sólo por el hecho mismo del desplazamiento, sino también porque en la mayor parte de los casos se trata de personas especialmente protegidas por la Constitución -tales como mujeres cabeza de familia, menores de edad, minorías étnicas y personas de la tercera edad -, la exigencia de presentar directamente o a través de abogado las</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	11 de 13		

		<p>acciones de tutela para la protección de sus derechos, resulta excesivamente onerosa para estas personas. Es por ello que las asociaciones de desplazados, que se han conformado con el fin de apoyar a la población desplazada en la defensa de sus derechos, pueden actuar como agentes oficiosos de los desplazados. Tales organizaciones estarán legitimadas para presentar acciones de tutela a favor de sus miembros bajo las siguientes condiciones: 1) que se haga a través de su representante legal, acreditando debidamente su existencia y representación dentro del proceso de tutela; 2) que se individualice, mediante una lista o un escrito, el nombre de los miembros de la asociación a favor de quienes se promueve la acción de tutela; y 3) que no se deduzca de los elementos probatorios que obran en el proceso que el agenciado no quiere que la acción se interponga en su nombre.</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°CO238444/ N°GP0247



PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	12 de 13		

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

INDICADORES DE GESTIÓN

PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

REQUISITOS

NTCGP 1000-2009:	Numerales: 7.2.3 - 7.1 - 7.2 - 7.5 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3
ISO 9001-2008:	Numeral: 7.2.3 - 7.1 - 7.2 - 7.5 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.
MECI 1000-2005:	1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3 (MECI 1000-2014)

NORMOGRAMA

[Normograma](#)

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación de Documento	N/A	19/12/2014	01
Modificación del Documento.	Se ajusto Objetivo del proceso, Descripción y/o alcance, Proveedores, Entradas de Información, Ciclo PHVA, Salidas de Información y Clientes. Se incluyó en normatividad Ley 1014 de 2006-Ley	17/11/2015	02

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOGOTÁ D.C.	CÓDIGO	1210100-PO-044	VERSIÓN	02
		PÁGINA	13 de 13		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	1636 de 2013- Sentencia T-025 del 2004.		

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°CO238444/ N°GP0247

