

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Código: PDH 01
		Versión: 07
		Fecha: 24/02/2022

### 1. OBJETIVO:

Asesorar y acompañar a las personas que solicitan sean declaradas como víctimas del conflicto armado y analizar su estado de vulnerabilidad con el fin de solicitar restablecer sus derechos.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la entrevista al declarante y finaliza con el diligenciamiento del formato y la remisión de la solicitud de inscripción en el registro único de víctimas ante la Unidad de Atención y Reparación Integral de Víctimas UARIV.

### 3. RESPONSABLE

Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos y auxiliar administrativo(a)

### 4. DEFINICIONES

**RUV:** Registro Único de Víctimas

**UARIV:** Unidad para la Atención y Reparación integral a las víctimas.

#### Hechos victimizantes:

- Acto terrorista /Atentados/Combates/Enfrentamientos/Hostigamientos
- Amenaza
- Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado
- Desaparición forzada
- Desplazamiento forzado
- Homicidio/Masacre
- Minas antipersonal, munición sin explotar y artefacto explosivo improvisado
- Secuestro
- Tortura
- Vinculación de niños, niñas y adolescentes en actividades relacionadas con grupos armados
- Despojo y abandono forzado de tierras

**Víctimas:**“...Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño *por hechos ocurridos*, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, *ocurridas con ocasión del conflicto armado interno*”.

**Ayuda Humanitaria:** Es una ayuda de acuerdo a las necesidades que guarden relación con el hecho victimizante de desplazamiento, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Código: PDH 01
		Versión: 07
		Fecha: 24/02/2022

autoridades tengan conocimiento de la misma.

**Enfoque Diferencial:** “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad...”

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia. Decreto 1290 de 2008, Ley 1448 de 2011. Decreto 4800 de 2011, Resolución 0388 de 2013, Resolución 0828 de Diciembre de 2014 Decreto 2569 de 2014 Decreto 1377 de 2014 Resolución 0623 de septiembre de 2014, Decreto 1737 de 2010, Decreto Ley 4181 de 2007, Decreto Ley 4635 de 2011, Decreto Ley 4633 de 2011, Decreto Ley 2957 de 2010, Decreto Ley 4634 de 2011.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACION DOCUMENTADA
1	Recepcionar la solicitud al ciudadano	Recibir la solicitud de la atención solicitada	Auxiliar Administrativo	Software PQRDSF Otros medios
2	Entrevistar al ciudadano	Se recibe información por parte del ciudadano para establecer si el hecho victimizante manifestado está contemplado dentro de la Ley de víctimas. Si cumple se diligencia la declaración en línea mediante el RUV	Auxiliar Administrativo	Software RUV PQRDSF
4	Verificar si el hecho victimizante declarado si está dentro de los términos con requisitos de ley.	Si el ciudadano cumple con los requisitos puede acceder a la solicitud para obtener ayuda humanitaria inmediata continúa con la actividad 4 de lo contrario con la actividad 5.	Auxiliar Administrativo.	PQRDSF

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACION DOCUMENTADA
5	Oficiar a la administración sobre la ayuda que se requiere.	Se envía oficio a la(s) dependencia(s) de la administración municipal que corresponda, para que proporcione la ayuda a la presunta víctima, hasta que sea calificada por la UARIV para inscribirla o no en el registro único de víctimas y se diligencia el FDH-03 solicitud de ayuda a víctimas del conflicto.	Auxiliar Administrativo Personero(a) Delegado de DDHH	Oficio FDH-03 Registro solicitud de ayudas inmediatas
6	Suministrar información al ciudadano.	Se le brinda información y se orienta al ciudadano acerca de la ruta que debe seguir a través de la UARIV.	Auxiliar administrativo	No Aplica
7	Identificar a la Población Víctima del Conflicto	Identifica la población víctima del conflicto y actualizar la información institucional, a través del diligenciamiento FDH-06 Consolidación de información de las declaraciones recepcionadas.	Auxiliar Administrativo	FDH-06 Consolidación de información de las declaraciones recepcionadas
8	Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento	En comités primarios, periódicamente evalúan el desempeño del procedimiento (Intervención y asistencia En procesos para la atención a víctimas del conflicto armado) se identifican las oportunidades de mejoramiento para corregir o mejorar las desviaciones detectadas. Auditorías Análisis de PQRDSF Análisis de encuestas Análisis de Salidas no Conformes Análisis de Riesgos	Personero Municipal  Personero(a) Delegado de DDHH	FG-03 Acta FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos FPI-03 Tablero de Indicadores

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Código: PDH 01
		Versión: 07
		Fecha: 24/02/2022


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACION DOCUMENTADA
9	Aplicar acciones de mejoramiento	Aplican las acciones necesarias y pertinentes para corregir las desviaciones o no conformidades potenciales y reales detectadas. Actualizar documentación del proceso	Personero(a) Delegado de DDHH	FEM-04 de mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos FPI-03 Tablero de Indicadores

## 7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
Software PQRS Otros medios	Secretaria General	Oficina de Sistemas	Servidor	Archivos de uso exclusivo del responsable	No aplica	No aplica
FDH-06 Consolidación de información de las declaraciones recepcionadas	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta digital	Archivos de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	No aplica	No Aplica
FDH-03 Registro solicitud de ayudas inmediatas	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta/física	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central
Software RUV Toma en línea declaraciones	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta Física y Digital	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Código: PDH 01
		Versión: 07
		Fecha: 24/02/2022


Oficio Solicitud de ayudas humanitarias	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	Carpeta Física	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central
FEM-04 Plan de mejoramiento	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	PC del responsable/Plan de mejoramiento	Archivos de uso exclusivo del responsable/Backups	Dos años	Destruir
FPI-04 Mapa de Riesgos	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	PC del responsable/mapa de riesgos	Archivos de uso exclusivo del responsable/Backups	Dos años	Destruir
FPI-03 Tablero de Indicadores	Personero(a) delegado de DDHH	Oficina delegatura DDHH	PC del responsable/mapa de riesgos	Archivos de uso exclusivo del responsable/Backups	Dos años	Destruir

## 8. CONTROL CAMBIOS

Versión	Fecha[dd/mm/aa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
1	05/05/2014	Elkin Echavarría Personero Delegado para los Derechos Humanos	Comité MECI-Calidad	Elaboración del documento
02	27/05/2015	Martha Elena Uribe Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos	Comité MECI-Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
03	30/09/2016	Wilman Rojo Zapata, Personero Delegado Derechos Humanos	Comité MECI-Calidad	Eliminar actividad relacionada con la asignación de cita para el declarante de hechos victimizantes y se ajusto

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Código: PDH 01
		Versión: 07
		Fecha: 24/02/2022

04	27/09/2019	Delegado Derechos Humanos	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Se modifica la actividad 3 en cuanto al responsable de la misma. Se modifica la Actividad 9 en su descripción. Comité técnicos y se modifica por Comité primario.
05	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
06	06/10/2020	Personera Delegada Derechos Humanos	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se actualizo los responsables del proceso, se actualiza las actividades, se cambia "registro" por información documentada. Se adiciona en la aplicacion de acciones de mejoramiento el mapa de riesgos
07	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866