	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: GP-P-001</b>
	<b>GESTIÓN DE PROMOCION Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE VICTIMAS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</b>

**PROCEDIMIENTO: Atención de víctimas**

**1. OBJETO.** Establecer cada una de las actividades que describan los pasos a seguir para atención a las víctimas del conflicto armados interno en Colombia

**2. ALCANCE.** Este procedimiento inicia con la solicitud del usuario de acuerdo a la necesidad de cada persona. En el caso particular de esta unidad, son asesorías, tomas de declaración, derechos de petición, requerimientos, acciones constitucionales, diligenciamientos de formatos, y acompañamientos.

**3. DEFINICIONES.**

**Victimas:** Es toda persona que individual o colectivamente hayan sufrido un daño como consecuencia de violación a los derechos humanos, ocurridas a partir del 1 de Enero de 1985 en el marco del conflicto armado, (homicidio, desaparición forzada, desplazamiento, violaciones sexuales, y otros delitos contra la integridad sexual, secuestro, despojo de tierras, minas antipersona y otros métodos de guerra ilícitos, ataques contra la población civil).


**Quejas:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que lleven a cabo una función estatal.

**Reclamos:** Derecho de toda persona a exigir una solución o respuesta a solicitudes.

**Derecho de petición:** Derecho que la constitución nacional en su art. 23 ha concedido a los ciudadanos para que presenten peticiones respetuosas por motivos de interés personal o particular.

**Solicitud:** Escrito con petición.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: GP-P-001</b>
	<b>GESTIÓN DE PROMOCION Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE VICTIMAS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</b>

**Organización:** Grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión.

**Declaración:** Manifestación o explicación de un hecho o decisión.

**UARIV:** Unidad de Atención y Reparación Integral a las víctimas

**SNARIV:** Sistema Nacional de Atención a Víctimas.


#### 4. RESPONSABLE.

Jefe de oficina de Trabajo Social

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.


##### 5.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de victimas

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de solicitud: Primero se recibe la solicitud del usuario, se identifica la necesidad y se define el servicio que requiere.	Profesional universistario	Formato de registro único de victima
2	Recepción de Declaración: Se recepciona la declaración a las víctimas, esta se hace de manera verbal y escrita y se diligencia en línea y/o formato de registro único de victima. Remitiéndola a la UARIV, para que surta el respectivo proceso de valoración.		
3	Solicitud de Recurso: puede darse el caso que la UARIV no incluya en el RUV al declarante, procediendo, el recurso de reposición y en subsidio de apelación contra el acto administrativo en mención.	Profesional Universitario	Oficio remisorio

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: GP-P-001</b>
	<b>GESTIÓN DE PROMOCION Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE VICTIMAS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</b>

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Hacer seguimiento: Se hace seguimiento a las declaración con el fin de establecer si la persona recibió o no la resolución de inclusión. Si la persona que se considera víctima del conflicto armado la UARIV la valora no incluida, la persona puede interponer los recursos pertinentes el cual se tramita en la oficina de atención a víctimas de la personería distrital de Cartagena	Profesional Universitario (Abogado)	Copia de recurso de reposición
5	Gestionar los derechos a la víctima: Una vez incluida la persona en el registro único de victimas la personería gestiona ante las instituciones correspondiente que cumpla con las obligaciones establecida en la ley 1448 de 2011	Profesional universitario	Copia de requerimientos remitidos a las instituciones correspondientes
6	Recibir quejas: Se reciben las quejas por parte de las victimas inconformes por el no cumplimiento de las entidades correspondientes, es decir, las que hacen parte del SNARIV (Sistema nacional de atención y reparación integral a las victimas) y se le hace la asesoría, tramite y seguimiento	Profesional universitario	
7	Diligenciamiento del formato de predios: Para garantizar la preservación de sus predios, la personería diligencia el formato de protección de predios de las victimas desplazadas, posteriormente es remitido a la Oficina de instrumentos públicos del sitio donde se ubica el predio abandonado	Profesional Univeristario	Copia del formato de diligenciamiento de predios
8	Inscripción de las organizaciones victimas y defensoras de los derechos de las víctimas: Se realiza una convocatoria para inscribir las organizaciones de victimas y defensoras de las victimas para conformar la mesa de participación distrital de victimas y se ejerce la secretaria técnica de la mesa con el fin de dar cumplimiento a la lo establecido en el artículo 193 de la ley 1448 de 2011, esta actividad se realiza cada dos años	Profesional Univeristario	Acta de convocatoria y conformación de la mesa

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: GP-P-001</b>
	<b>GESTIÓN DE PROMOCION Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE VICTIMAS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 19011  
 NTCGP 1000:2009  
 MECI 2014  
 CONSTITUCIÓN POLITICA  
 LEY 1448 DE 2011  
 DECRETO 4800 DE 2011  
 DECRETO CON FUERZA LEY 4633 Y 435 DE 2011


## 7. ANEXOS

No aplica

## 8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Formato de registro único de víctima	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de atención de victimas Lugar: Archivo de oficina – Carpeta en PC Medio: Físico y virtual	2 años	Toda la Organización	Archivo central
Oficio remitario	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de atención de victimas Lugar: Archivo de oficina Medio: Físico, virtual	2 años	Toda la Organización	Archivo central
Copia de requerimientos remitidos a las instituciones correspondientes	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de atención de victimas Lugar: Archivo de oficina Medio: Físico	2 años	Toda la Organización	Archivo central
Copia del formato de diligenciamiento de predios	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de atención de victimas Lugar: Archivo de oficina Medio: Físico	2 años	Toda la Organización	Archivo central

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro</i></p>	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>	<p><b>CODIGO: GP-P-001</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE PROMOCION Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE VICTIMAS</b></p>	<p><b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</b></p>

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>Cargo: Personero delegado</b>	<b>Cargo: Personero auxiliar</b>	<b>Cargo: Personero distrital</b>

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"