1. OBJETIVO

Estandarizar y asegurar la secuencia lógica para la orientación, recepción, toma de declaración, diligenciamiento del Formulario Único de Declaración (FUD) y remisión técnica de los ciudadanos que aducen la ocurrencia de hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno, garantizando el cumplimiento de los términos legales de la Ley 1448 de 2011, la debida protección de datos y los estándares de calidad del DAFP y MIPG.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la etapa de Planear con la articulación institucional, actualización de formatos del Ministerio Público y caracterización del territorio costero; abarca la recepción del declarante, la aplicación del principio de buena fe, la entrevista técnica, el cargue en la plataforma en línea (o físico según contingencia) y el traslado competente a la Unidad para las Víctimas (UARIV) en la etapa de Hacer; continúa con el monitoreo de términos de envío, auditorías de calidad de la información y evaluación del servicio en Verificar; y finaliza en la etapa de Actuar con los planes de mejoramiento, jornadas de atención descentralizada y el reporte consolidado en el FURAG.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL

- **Optimización por Áreas Funcionales y Prohibición de Costos:** Le procedimiento será ejecutado transversalmente por los profesionales y técnicos asignados al Área Funcional Misional, quedando estrictamente prohibida la creación de dependencias aisladas o contratos externos paralelos que alteren los límites de gasto de la Ley 617 de 2000. El trámite es absolutamente gratuito.
- **Enfoque de Derechos, Enfoque Diferencial y Acción Sin Daño:** Es de carácter obligatorio aplicar un trato digno, empático y con enfoque diferencial (género, edad, pertenencia étnica, discapacidad) durante la entrevista. Se evitará bajo cualquier circunstancia la revictimización o el interrogatorio de corte policivo.
- **Reserva Legal y Custodia Obligatoria:** Toda la información recolectada en el FUD y los soportes entregados por la víctima gozan de reserva legal de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data). Los archivos físicos y digitales permanecerán bajo estricta custodia del Enlace o Profesional Universitario delegado.

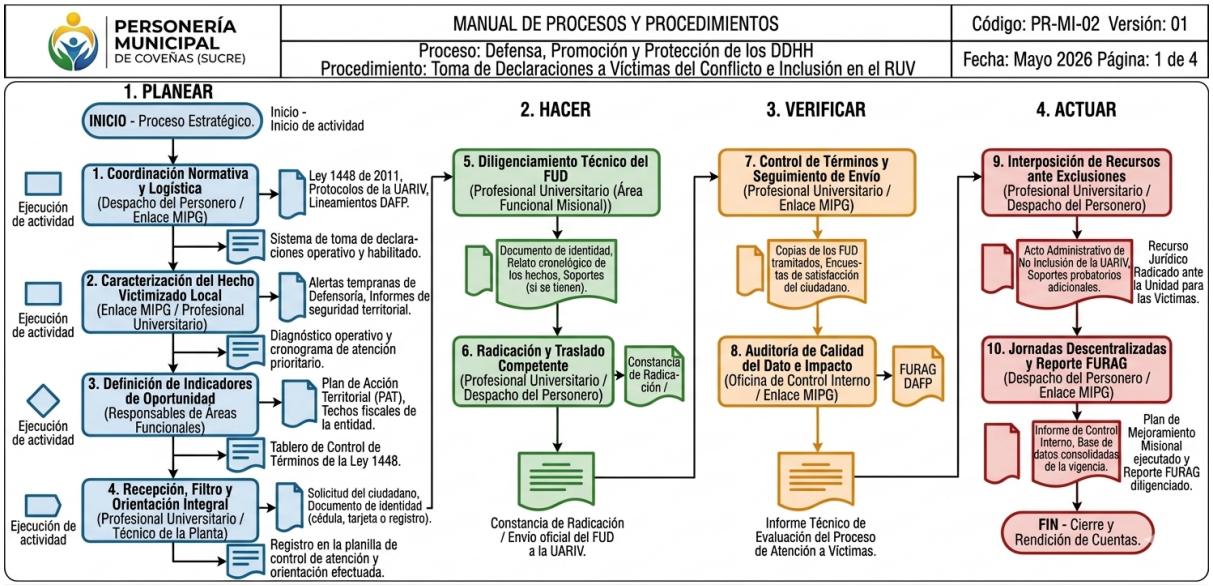
4. MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES (FLUJO DE PROCESOS MIPG)

Etapa PHVA	Actividad / Paso	Responsable	Descripción Técnico/Jurídica	Insumos (Entradas)	Productos (Salidas)
Planear	**1. Coordinación Normativa y Logística**	Despacho del Personero / Enlace MIPG	Verificar y disponer las plataformas tecnológicas de la Unidad de Víctimas (UARIV), actualización de claves del Ministerio Público y stock de papelería oficial (FUD).	Ley 1448 de 2011, Protocolos de la UARIV, Lineamientos DAFP.	Sistema de toma de declaraciones operativo y habilitado.
Planear	**2. Caracterización del Hecho Victimizado Local**	Enlace MIPG / Profesional Universitario	Estudiar las dinámicas de orden público del municipio y alertas tempranas para prever flujos de declarantes y adecuar los espacios de atención con enfoque dignificante.	Alertas tempranas de Defensoría, Informes de seguridad territorial.	Diagnóstico operativo y cronograma de atención prioritario.
Planear	**3. Definición de Indicadores de Oportunidad**	Responsables de Áreas Funcionales	Establecer los tiempos máximos para el agendamiento y toma de la declaración, así como las metas de cumplimiento presupuestal de la política pública de víctimas.	Plan de Acción Territorial (PAT), Techos fiscales de la entidad.	Tablero de Control de Términos de la Ley 1448.
Hacer	**4. Recepción, Filtro y Orientación Integral**	Profesional Universitario / Técnico de la Planta	Recibir al ciudadano, realizar la entrevista preliminar para verificar que el hecho corresponda al conflicto armado y explicar de forma clara el procedimiento legal.	Solicitud del ciudadano, Documento de identidad (cédula, tarjeta o registro).	Registro en la planilla de control de atención y orientación efectuada.
Hacer	**5. Diligenciamiento Técnico del FUD**	Profesional Universitario (Área Funcional Misional)	Tomar la declaración detallada bajo el principio de buena fe, diligenciando el Formulario Único de Declaración (FUD) en el	Documento de identidad, Relato cronológico de los hechos, Soportes (si se tienen).	Formulario Único de Declaración (FUD) impreso, firmado y con huella.

			sistema en línea o formato físico.		
Hacer	**6. Radicación y Traslado Competente**	Profesional Universitario / Despacho del Personero	Firmar el FUD por el Personero (o delegado), escanear soportes, cargar al sistema y realizar la remisión oficial a la UARIV para su valoración y posterior inclusión en el RUV.	FUD firmado por la víctima y el funcionario, Documentos anexos.	Constancia de Radicación / Envío oficial del FUD a la UARIV.
Verificar	**7. Control de Términos y Seguimiento de Envío**	Profesional Universitario / Enlace MIPG	Monitorear en el tablero de control que los FUD en papel o digital sean enviados a la UARIV dentro de los plazos perentorios fijados por la ley (máximo 10 días).	Constancia de Radicación, Tablero de Control de Términos.	Reporte mensual de cumplimiento de términos legales de envío.
Verificar	**8. Auditoría de Calidad del Dato e Impacto**	Oficina de Control Interno / Enlace MIPG	Evaluar periódicamente que los formularios no presenten inconsistencias, tachaduras o vacíos de información, y medir el índice de satisfacción del usuario (MIPG).	Copias de los FUD tramitados, Encuestas de satisfacción del ciudadano.	Informe Técnico de Evaluación del Proceso de Atención a Víctimas.
Actuar	**9. Interposición de Recursos ante Exclusiones**	Profesional Universitario / Despacho del Personero	Brindar asesoría e interponer Recursos de Reposición y/o Apelación cuando la UARIV emita actos administrativos de No Inclusión en el RUV de forma injustificada.	Acto Administrativo de No Inclusión de la UARIV, Soportes probatorios adicionales.	Recurso Jurídico Radicado ante la Unidad para las Víctimas.
Actuar	**10. Jornadas Descentralizadas y Reporte FURAG**	Despacho del Personero / Enlace MIPG	Implementar jornadas de toma de declaraciones en zonas rurales de Coveñas si se detecta subregistro, y consolidar las	Informe de Control Interno, Base de datos consolidadas de la vigencia.	Plan de Mejoramiento Misional ejecutado y Reporte FURAG diligenciado.

			estadísticas para la medición anual del FURAG.		

5. PROCEDIMIENTOS DE FORMAS PARA DIAGRAMA DE FLUJO.



6. RESPONSABILIDADES DE FIRMA Y ADOPCIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de la Modificación / Ajuste	Acto Administrativo de Soporte