

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE ATENCIÓN	CÓDIGO 740.04.08-7 VERSIÓN 01 FECHA 09/07/2014 PÁGINA 1 DE 3
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

1. OBJETIVO

Planear, organizar y desarrollar jornadas de atención a las víctimas del conflicto armado, llevando la oferta de servicios de la Unidad y de las entidades del SNARIV a los territorios de difícil acceso y que no tenga presencia la Unidad, con el fin de mitigar las barreras de acceso y facilitar las medidas de atención y reparación para ejercer los derechos a la verdad, justicia y reparación.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la planeación y programación de jornadas de atención de acuerdo con necesidades de territorio, tipo de jornada y ubicación de la misma y finaliza con la elaboración del informe de la jornada, para entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano.

3. DEFINICIONES

Jornadas de Atención: Estrategia de atención presencial a las víctimas, liderada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, desarrollada en los municipios o ciudades en los cuales no existe punto de atención y cuyo objetivo es acercar la oferta de servicios de la Entidad y coordinar la presencia de las entidades del SNARIV para facilitar la atención a las víctimas del conflicto armado.

ORFEO: Sistema electrónico de la Unidad para la gestión de documentos.

Planeación: Proceso a llevar a cabo para el cumplimiento de un objetivo. Para el efecto, se debe considerar la secuencia de operaciones a realizar, la determinación de recursos operacionales y principios que la orientan para su realización.

Para el caso de las jornadas, la planeación se realiza desde cada Dirección Territorial con la identificación de las necesidades.

Programación: Se realiza a través de la planilla de control de jornadas de atención.

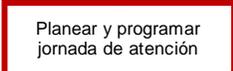
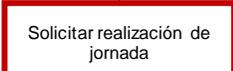
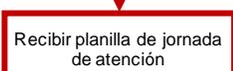
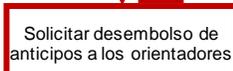
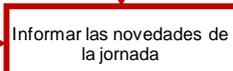
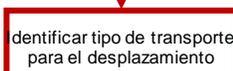
Prioridad: Elemento cualitativo que determina la máxima preferencia; se utiliza en planeación o programación para señalar lo que tiene mayor importancia y que por consiguiente requiere de mayor atención.

Solicitud: Pedir, pretender o buscar algo.

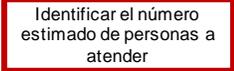
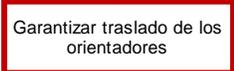
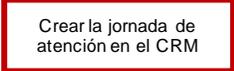
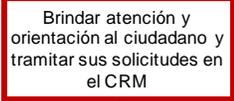
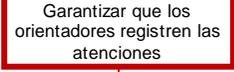
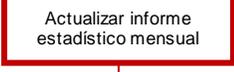
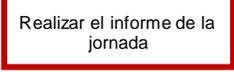
Trámite: Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE ATENCIÓN	CÓDIGO 740.04.08-7 VERSIÓN 01 FECHA 09/07/2014 PÁGINA 2 DE 3
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción	Responsable	Registro
	(Diagrama de Flujo)			
1		Planear y programar jornada de atención de acuerdo con necesidades de territorio, tipo de jornada y ubicación de la misma.	Director Territorial y Profesionales Procesos Misionales de la Unidad de Víctimas	Planilla Control jornadas de atención
2 P.C		Solicitar realización de jornada vía correo electrónico.	Director Territorial y Profesionales Procesos Misionales de la Unidad de Víctimas	Correo electrónico
3		Recibir planilla de jornadas de atención	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico
4 P.C		Revisar planilla identificando responsable de la jornada, establecer si los orientadores que asistirán a la jornada requieren anticipos de alimentación, alojamiento y transporte (de acuerdo con días de atención). ¿Se requiere anticipo para desarrollar la jornada de atención? Si: Pasa a actividad 5. No: Pasa a actividad 6.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Planilla Control jornadas de atención
5		Solicitar desembolso de anticipos a los orientadores que participarán en la jornada.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano – Operador	Planilla Control jornadas de atención
6		En caso de presentarse algún cambio en la programación de la jornada inicial, vía correo electrónico se informan las novedades relacionando el consecutivo asignado en cada planilla.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico
7		Identificar tipo de transporte en el que se desplazarán los orientadores.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Planilla Control jornadas de atención
8		Identificar rutas y tiempos aproximados de traslado.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Planilla Control jornadas de atención
9		Identificar días de atención, lo cual define el anticipo requerido.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Planilla Control jornadas de atención.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE ATENCIÓN	CÓDIGO 740.04.08-7 VERSIÓN 01 FECHA 09/07/2014 PÁGINA 3 DE 3
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

10 P.C		Garantizar presencia de la oferta institucional de la Unidad de Víctimas.	Dirección Territorial y Profesional Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico
12		Apoyar gestión con entidades del SNARIV en caso de requerir participación desde el nivel nacional.	Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico
13		Identificar número estimado de personas a atender.	Dirección Territorial	Planilla Control jornadas de atención.
14		Garantizar traslado de los orientadores a las jornadas de atención con los respectivos equipos tecnológicos e implementos de trabajo.	Operador	
15 P.C.		Crear la jornada de atención en la herramienta CRM.	Operador	Herramienta CRM
16		Ejecutar la jornada, garantizando la presencia de los orientadores de acuerdo con la programación establecida.	Director Territorial y Profesional Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano – Operador	Informe pos jornada de atención
17		Brindar atención y orientación al ciudadano y tramitar las solicitudes realizadas en la herramienta de gestión CRM.	Profesional o Técnico (orientador) Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano	Herramienta CRM
18		Garantizar que los orientadores registren oportunamente las atenciones capturadas en la jornada para dar cuenta de la gestión.	Operador	Herramienta CRM
19		Actualizar informe estadístico mensual	Operador	Informes mensuales estadísticos
20 P.C		Realizar el informe de la jornada, para entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano.	Dirección Territorial y Operador	Informe pos jornada de atención
21		FIN	FIN	

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Planilla Control Jornadas de Atención
Informe pos jornada de atención

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE ATENCIÓN		CÓDIGO 740.04.08-7 VERSIÓN 01 FECHA 09/07/2014 PÁGINA 4 DE 3
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL	

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio