


|   |  |               |                      |
|---|--|---------------|----------------------|
|  <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b> | <b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b> |               |                      |
|   | PROCEDIMIENTO: Apertura Nuevos Puntos de Atención              |               |                      |
|   | PROCESO: Servicio al Ciudadano                                 |               |                      |
|   | Código:<br>740.04.05-2   | Versión:<br>2 | Fecha:<br>05/06/2017 |

## 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento operativo y técnico mediante el cual se validan las solicitudes de apertura de nuevos puntos de atención.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud realizada por entes territoriales y las direcciones territoriales seguida del análisis, estudio de factibilidad, disponibilidad presupuestal y finaliza con la emisión de concepto de viabilidad o no viabilidad de la solicitud.

## 3. DEFINICIONES:

**Entidad Territorial:** Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan, en los términos de la Constitución y la ley.

**Estudio de Factibilidad:** sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de una solicitud y corresponde a la última fase de la etapa pre-operativa o de formulación dentro del ciclo de la respuesta.


**Punto de atención:** Espacio dispuesto y coordinado por la alcaldía municipal donde la Unidad para las Víctimas hace presencia a través de orientadores y enlaces integrales, incluyendo otras entidades que hacen parte del SNARIV, y la oferta local y que en el marco de la ruta Integral el objetivo es fortalecer y generar una estrategia integral, que permita a las víctimas el acceso a las medidas atención, asistencia, reparación y el goce efectivo de sus derechos.

**Orientador:** Persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas en un punto de atención, centro regional o estrategia complementaria (modalidad fija) y en ferias integrales de servicio o jornadas de atención (modalidad móvil) en el territorio nacional, realiza la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular, en el marco de las etapas establecidas por la Unidad para las Víctimas: Registro, asistencia y reparación

## 4. ACTIVIDADES:

Las actividades establecidas para el trámite de solicitudes de apertura de nuevos puntos de atención son cuatro y se relacionan a continuación:

- a) Recibir y radicar, en los casos que se requiera, la solicitud de intención de la Dirección Territorial o ente territorial para apertura de punto.
- b) Analizar la solicitud de la dirección territorial o ente territorial
- c) Realizar el análisis y el estudio de factibilidad
- d) Elaborar, radicar y enviar la respuesta

|   |  |               |                      |                  |
|---|--|---------------|----------------------|------------------|
|  <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b> | <b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b> |               |                      |                  |
|   | PROCEDIMIENTO: Apertura Nuevos Puntos de Atención              |               |                      |                  |
|   | PROCESO: Servicio al Ciudadano                                 |               |                      |                  |
|   | Código:<br>740.04.05-2   | Versión:<br>2 | Fecha:<br>05/06/2017 | Página<br>2 de 4 |

#### **4.1 Recibir y radicar, para los casos en que se requiera, la solicitud de intención de la Dirección Territorial para apertura de punto.**

Las solicitudes son remitidas por las Direcciones Territoriales o entes territoriales, a través del correo electrónico y/o por oficios radicados en la herramienta de gestión documental de la Unidad para las Víctimas, si la solicitud no se encuentra radicada en la herramienta de gestión documental, se realiza el procedimiento para la radicación de la misma.

La solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

| <b>CARTA DE INTENCIÓN</b>   |
|---|
| <p>Documento en donde se debe establecer claramente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico donde estará ubicado el personal de la Unidad para las Víctimas.</li> <li>- Mencionar la oferta institucional local que acompañara a la Unidad para las Víctimas en el punto de atención.</li> <li>- Presentar un diagnóstico de las necesidades por las cuales se está haciendo la solicitud.</li> <li>- Confirmar y mencionar la contrapartida para la apertura del nuevo punto de atención (internet, puesto de trabajo, equipos tecnológicos y papelería entre otros.)</li> </ul> |


##### **4.1.1 Analizar la solicitud de apertura de punto.**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza la verificación en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el ítem anterior. Si la solicitud no se encuentra ajustada a los criterios relacionados en el ítem anterior, se realiza la devolución de la misma a la Dirección Territorial o a la entidad territorial.

##### **4.1.2 Realizar el Análisis y el Estudio de Factibilidad**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza el análisis y estudio de factibilidad a través de la evaluación de la necesidad o no de la apertura del nuevo punto de atención. Para ello, la solicitud se contrasta con información de otras dependencias o procesos como los canales de atención presencial, telefónico y escrito, entre otros. Dentro del análisis realizado se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

###### **a. Estadística de Atención a Víctimas:**

|   |  |               |                      |
|---|--|---------------|----------------------|
|  <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b> | <b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b> |               |                      |
|   | PROCEDIMIENTO: Apertura Nuevos Puntos de Atención              |               |                      |
|   | PROCESO: Servicio al Ciudadano                                 |               |                      |
|   | Código:<br>740.04.05-2   | Versión:<br>2 | Fecha:<br>05/06/2017 |

- Se identifica el número de solicitudes y el número de víctimas residentes en el lugar donde se requiere el punto de atención que hayan ingresado por los tres canales de atención: presencial, telefónico y escrito.
- A partir del análisis de la demanda del mes, se identifica el promedio diario de atención del orientador.
- En este análisis se toma prioritariamente el número de víctimas sobre el número de solicitudes, con el fin de dimensionar la demanda real de víctimas residentes en este municipio.
- El número de solicitudes recibidas también permite hacer una identificación de las necesidades actuales de la población.
- Dicha estadística de víctimas se contrasta con la ficha técnica de la Oficina Asesora de Planeación de la Unidad para las Víctimas que se soporta en la información del Registro Único de Víctimas (número de víctimas registradas en el municipio de apertura solicitado), la cual debe ser el doble de la capacidad actual de atención mensual de un orientador.
- Igualmente se hace un análisis de las cifras de giros por asistencia humanitaria municipalizadas con el cual se pretende fortalecer y soportar la identificación de necesidades de las víctimas residentes en el territorio bajo estudio.


**b. Ubicación Geográfica:**

- Se hace un análisis con respecto a los puntos de atención existentes y se analizan aspectos como:
  - \* **El tiempo de desplazamiento:** que debe ser mayor a 4 horas entre un punto de atención y otro en caso de existir.
  - \* **Centros Regionales:** Para la apertura del punto de atención se debe tener en cuenta la proyección de inauguración de Centros Regionales establecida para el año en curso de la solicitud, teniendo en cuenta que no es viable en un mismo lugar la apertura de un punto de atención cuando existe o se proyecta el funcionamiento de un Centro Regional.

La información para el análisis y estudio de factibilidad se extrae de:

- SGV (Solicitudes y víctimas del canal presencial, y telefónico).
- Reporte estadístico de los PQRS del municipio que solicita la apertura del punto de los últimos dos años (Grupo de Respuesta Escrita).
- Ficha Técnica de la Unidad para las Víctimas: link <http://190.131.195.125/>
- Grupo de Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas.

**4.1.3 Elaborar, Radicar y Enviar la Respuesta**

|   |  |               |                      |                  |
|---|--|---------------|----------------------|------------------|
|  <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b> | <b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b> |               |                      |                  |
|   | PROCEDIMIENTO: Apertura Nuevos Puntos de Atención              |               |                      |                  |
|   | PROCESO: Servicio al Ciudadano                                 |               |                      |                  |
|   | Código:<br>740.04.05-2   | Versión:<br>2 | Fecha:<br>05/06/2017 | Página<br>4 de 4 |

La respuesta a la solicitud se genera en caso de ser aprobada o negada la solicitud de apertura de nuevo punto de atención.

Esta se genera de la siguiente manera:

- La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria envía los insumos al grupo de respuesta escrita para emitir y radicar la misma cuando esta ha sido radicada mediante oficio en la herramienta de gestión documental de la Unidad para las Víctimas.
- La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria genera un documento escrito el cual es radicado en la herramienta de gestión documental de la Unidad para las Víctimas y se envía la respuesta mediante correo electrónico cuando la solicitud ha sido remitida por las Direcciones Territoriales o entidades territoriales.
- En caso de una respuesta no favorable (negación de la solicitud) se debe articular a través de la Dirección Territorial una estrategia de atención a través de los esquemas móviles (jornadas de atención y ferias integrales de servicio) para el territorio en estudio y se generan la debida respuesta teniendo en cuenta las descripciones anteriores

#### Anexo 1 Control de cambios

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación   |
|---------|------------------|--|
| 1       | 05/10/2015       | Se determina paso a paso las actividades que se desarrollan en el procedimiento, ampliando la descripción de la misma como complemento al procedimiento establecido. |
| 2       |                  | Se ajustan actividades relacionadas con la ejecución del procedimiento, respondiendo a la dinámica actual del proceso.   |