 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 1 de 7

- 1. OBJETIVO:** Dar a conocer las instrucciones para el correcto diligenciamiento del Informe Posjornada.
- 2. ALCANCE:** El instructivo inicia con los datos generales de la estrategia de atención complementaria y finaliza con las acciones realizadas y aspectos a resaltar, oportunidades de mejora, necesidades y observaciones.
- 3. DEFINICIONES:**

Estrategias de Atención Complementarias: De acuerdo con lo establecido por el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación, “las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral - SNARIV, deben contar con estrategias de atención complementarias a los Centros Regionales de Atención a Víctimas (en adelante CRAV) que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuente con los CRAV, tales como: Esquemas móviles, enlace municipal, enlace con las organizaciones de víctimas, atención telefónica”.


En cumplimiento de lo anterior, la Unidad para las Víctimas, bajo responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano, participa y apoya con actividades de atención y orientación a la población víctima del conflicto y demás ciudadanos, en diferentes estrategias complementarias, que son adicionales a las acciones cumplidas por medio de los canales de atención institucional: Presencial, Telefónico – Virtual y Escrito y, que además, son implementadas en articulación con otras entidades, tales como: el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Defensoría del Pueblo, entre otras. Asimismo, con las Direcciones Territoriales, las dependencias misionales, estratégicas, de apoyo y transversales de la Entidad (Esquemas Móviles: Cambio de punto, jornadas de atención presenciales y/o virtuales; Esquemas de Atención SNARIV: Ferias de Atención, Unidad Móvil de Atención y Orientación a las Víctimas).

Enfoque diferencial: “La Resolución 0758 de 2014 de la Unidad para las Víctimas, define el Enfoque Diferencial como el conjunto de medidas y acciones que al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales: i. Buscan garantizar la igualdad efectiva en el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral. ii. Deben responder a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. iii. Contribuyen a eliminar esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser causa o contribuyeron a la ocurrencia de hechos victimizantes”.¹

ID: Es un número consecutivo que genera el Sistema de Gestión para las Víctimas (en adelante SGV) cuando se programa la estrategia de atención complementaria en este sistema de información.

Matriz de Programación – SGV: Es la base de datos SGV, la cual contiene la información detallada de todas las estrategias de atención complementarias que son programadas por

¹ ABC del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género. Página 7.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 2 de 7

las Direcciones Territoriales a través del SGV. Esta información es descargada directamente del aplicativo por el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial para la solicitud de traslados, alimentación y alojamiento de los orientadores, en los casos que sea necesario el desembolso de anticipos, como también, para los reportes que sean requeridos.

4. ACTIVIDADES:

El Informe Posjornada es un reporte que se debe crear por cada ID de programación de estrategia de atención complementaria, el cual debe ser diligenciado por el Profesional de Estrategias de Atención Complementarias y el Profesional Zonal de cada Dirección Territorial, con los insumos que entregan los orientadores que asisten a las Estrategias de Atención Complementarias.

Su diligenciamiento se debe realizar con fuente tipográfica Arial tamaño 11.

Debe ser entregado por el Profesional de Estrategias de Atención Complementarias al Canal Presencial y paralelamente, al enlace de la Oficina Asesora de Planeación – OAP de la Dirección Territorial.

El informe debe ser entregado la semana posterior a la realización de la estrategia de Atención Complementaria. El Canal Presencial realizará mensualmente el seguimiento de acuerdo con la matriz de programación de las estrategias de atención complementarias.

El formato de informe está estructurado en cuatro bloques de información, de la siguiente manera:

1. Datos generales de la estrategia de atención complementaria.
2. Estrategias de comunicación y difusión / convocatoria y condiciones de seguridad.
3. Condiciones de seguridad.
4. Acciones realizadas, aspectos a resaltar, oportunidades de mejora /caída de herramientas, necesidades y observaciones.


A continuación, se encuentran las instrucciones para su diligenciamiento:

4.1. DATOS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA:

En este bloque de información los profesionales deben registrar aquellos datos generales de la estrategia de atención complementaria, como son: Nombre, objetivo, fecha de ejecución, lugar donde se desarrolló y descripción general de la actividad diligenciando la información requerida en cada uno de los ítems.

A continuación, se encuentran las instrucciones para el registro de la información:

- Nombre de la Jornada de Atención y/o Feria de Servicio: En este ítem registre el nombre de la estrategia de atención complementaria, el cual se establecerá de acuerdo con: ID- SGV de la estrategia de atención complementaria, guion bajo (_), Dirección Territorial (en mayúscula), guion bajo (_), Nombre del Municipio, guion bajo (_), día, mes, año (sin puntos ni comas).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 3 de 7

Ejemplo: 2959_ CESAR Y GUAJIRA_ Dibulla_13012021.

- Objetivo: En este ítem registre el propósito principal de la actividad y lo que se quiere lograr con el desarrollo de la estrategia de atención complementaria.
- Fecha: En este ítem registre la fecha de inicio de atención y fecha de finalización de la estrategia de atención complementaria. Escríbala de la siguiente manera: DÍA/MES/AÑO.

Ejemplo: 25/09/2021 hasta 30/09/2021.

- Lugar: (Departamento, Municipio, Corregimiento, Vereda): En este ítem registre el lugar específico donde se desarrollará la estrategia de atención complementaria.
- Descripción de la ruta y medio de transporte de los colaboradores: En este ítem registre el medio de transporte que utilizaron los orientadores para llegar a la estrategia de atención complementaria. Se debe indicar el municipio de salida y de llegada y el medio de transporte utilizado en cada uno de los trayectos.

Ejemplo: Bogotá – Cartagena – aéreo y Cartagena – San Jacinto – terrestre.


- Sujetos Individuales: En este ítem registre a quien va dirigida la estrategia de atención complementaria.

Ejemplo: Habitantes de la Vereda el Charco.

- Sujetos Colectivos: En este ítem registre con una "X" si la estrategia de atención complementaria está dirigida a un sujeto colectivo.
- Nombre del Sujeto Colectivo: En este ítem registre el nombre del sujeto colectivo.

Ejemplo: Sujeto Étnico CACARICA.

- Enfoque Diferencial: Étnico – Afrocolombiano – Indígena – Persona Mayor – LGBTI: En este ítem registre si la estrategia de atención complementaria está dirigida a un grupo específico de enfoque diferencial y de género o indique si fueron atendidas personas con este enfoque durante la estrategia.
- Nombres y Apellidos del Profesional de la Unidad para las Víctimas responsable de esta Jornada de Atención o Feria de Servicio: En este ítem escriba el nombre completo del Profesional de Estrategias de Atención Complementarias de la Dirección Territorial.
- Entidades Participantes: En este ítem escriba las entidades públicas y privadas que acompañaron el desarrollo de la estrategia de atención complementaria. Es necesario incluir el nombre completo de la entidad.
- Descripción de la Actividad: En este ítem incluya un resumen de la estrategia de atención complementaria, desde el momento de la apertura hasta el cierre.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 4 de 7


- Cifras de la jornada: En este ítem registre el número de personas atendidas durante la estrategia de atención complementaria.

4.2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN / CONVOCATORIA Y CONDICIONES DE SEGURIDAD

- Agendamiento previo: En este ítem se encuentran dos aspectos relevantes para su diligenciamiento, los cuales son las acciones realizadas para el agendamiento previo y las dificultades y acciones de mejora aplicadas en el nivel territorial.
 - (i) Acciones realizadas: En este ítem registre brevemente las acciones articuladas con las entidades para realizar el agendamiento.
 - (ii) Dificultades y acciones de mejora: En este ítem escriba las dificultades presentadas para el agendamiento de la estrategia de atención complementaria y las oportunidades de mejora identificadas y acciones aplicadas.
- Medios de difusión utilizados (Emisoras, televisión y otros): En este ítem se encuentran dos aspectos relevantes para su diligenciamiento: Medios de difusión utilizados y acciones de mejora.
 - (i) Medios utilizados: Registre los medios o las estrategias de comunicación, difusión y convocatoria que se llevaron a cabo para invitar a los ciudadanos a participar en la estrategia de atención complementaria.
 - (ii) Acciones de mejora: Escriba las acciones aplicadas de acuerdo con las dificultades presentadas.
- Otros: En este ítem registre otros aspectos que usted considere informar relacionados con las estrategias de difusión y comunicación.

4.3. CONDICIONES DE SEGURIDAD

- Orden público: En este ítem se encuentran dos aspectos relevantes para su diligenciamiento, los cuales tienen que ver con la descripción de la situación de orden público y las dificultades.
 - (i) Estado de orden público: Hacer una breve descripción de la situación de orden público, si es favorable o desfavorable, es decir, registre el estado del orden público durante el desarrollo de la estrategia de atención complementaria y acciones que se aplicaron.
 - (ii) Dificultades: En este ítem haga una breve descripción de la situación en caso de que el orden público haya sido desfavorable.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 5 de 7


- Emergencias naturales: En este ítem se encuentran dos aspectos relevantes para su diligenciamiento, los cuales tiene que ver con la descripción alteraciones por invierno, inundaciones, avalanchas, ente otros y las dificultades.
 - (i) Hacer una breve descripción si se presentaron alteraciones por invierno, inundaciones, avalanchas, entre otros: En este ítem registre las alteraciones presentadas del medio ambiente, que hayan afectado el normal desarrollo de la estrategia y acciones aplicadas.
 - (ii) Dificultades: Escriba los aspectos que sufrieron alguna afectación debido a las condiciones del medio ambiente, para el desarrollo de la estrategia de atención complementaria.

- Situación por Covid: En este ítem se encuentran dos aspectos relevantes para su diligenciamiento, los cuales están relacionados con el Protocolo de Bioseguridad y las dificultades.
 - (i) Protocolo de Bioseguridad: En este ítem registre las medidas de prevención que se aplicaron e indique si se cumplió con el Protocolo de Bioseguridad.
 - (ii) Dificultades: En este ítem describa las situaciones presentadas relacionadas con la bioseguridad durante el desarrollo de la estrategia de atención complementaria. Ejemplo: Se presentaron aglomeraciones. No hubo el distanciamiento requerido. No se contó con elementos de bioseguridad como antibacterial, entre otros.


- Otras situaciones: En este ítem registre otros aspectos que usted considere informar, que hayan afectado el normal desarrollo de la estrategia de atención complementaria. Ejemplo: Se presentó intermitencia en el servicio de internet. El lugar donde se desarrolló la estrategia no contaba con la ventilación adecuada, entre otros.

- Número de personas a atender: En este ítem se deben diligenciar el total de víctimas atendidas y el número de solicitudes gestionadas.
 - (i) Total víctimas atendidas: En este ítem registre el número de personas que fueron atendidas durante el desarrollo de la estrategia de atención complementaria.
 - (ii) Total solicitudes gestionadas: En este ítem registre el número de solicitudes que los orientadores gestionaron a través del SGV, en estado finalizado y/o remitido.

Nota: Las cifras relacionadas en el Informe Posjornada no son cifras oficiales entregadas desde el nivel nacional del Grupo de Servicio al Ciudadano, ya que estas corresponden al registro y control de los Profesionales de Estrategias de Atención Complementarias.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA	Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 27/12/2021 Página 6 de 7

- Se cumplió con el objetivo de la Jornada o Feria: En este ítem marque "SÍ" si se cumplió con el objetivo de la estrategia de atención complementaria y marque "NO" si fue lo contrario. Se debe validar si se logró dar atención a las personas convocadas o citadas.
- Compromisos generados en la Estrategia Complementaria: En este ítem escriba los compromisos acordados a nivel institucional en el marco de la estrategia de atención complementaria. Ejemplos: Programar otra jornada de atención a una población específica, pero en zona rural, realizar una estrategia adicional de atención para aquellas personas que quedaron pendientes por atención (Servicio Outbound Canal Telefónico y Virtual).
- Registro fotográfico: En este ítem anexe el registro fotográfico en archivo digital en formato JPG, máximo 5 fotos que reflejen las actividades desarrolladas en los diferentes momentos de atención.
- Acciones realizadas: En este ítem enliste las acciones que se adelantaron durante la estrategia de atención complementaria. Ejemplo: Atención y orientación a los ciudadanos que asistieron a la estrategia, se establecieron algunos compromisos con el Enlace Municipal, entre otras.
- Aspectos para resaltar: En este ítem describa las situaciones extraordinarias o importantes que considere deban ser destacadas durante el desarrollo de la estrategia de atención complementaria.
- Oportunidades de mejora/caída de herramientas: En este ítem identifique y registre aquellos aspectos por mejorar para próximas estrategias de atención complementarias, que permitan el fortalecimiento de la gestión para el logro del objetivo. Ejemplo: Cumplir con el horario establecido en la jornada, cumplimiento de las condiciones requeridas para el espacio donde se desarrolla la estrategia de atención complementaria.
- Necesidades: En este ítem se registre aquellos aspectos o recursos que se requieren para lograr el objetivo de la estrategia de atención complementaria. Ejemplo: Sillas suficientes para la sala de espera, conectividad.
- Observaciones Operador: Dificultades presentadas durante la ejecución de tipo Técnico, Tecnológico, Ruta, Novedades, Personal asignado (orientadores): Este ítem registre la circunstancia o el cambio que haya dificultado la ejecución de la estrategia de atención complementaria en los diferentes temas relacionados.
- Nombre y firma del Profesional Jornadas DT: En este ítem escriba el nombre del Profesional de Estrategias de Atención Complementarias de la Dirección Territorial e incluya la firma.
- Nombre y firma del Profesional Zonal Operador: En este ítem escriba el nombre del Profesional Zonal del Operador e incluya la firma.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DEL INFORME POSJORNADA		Código: 320,04,05-1
	SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS		Fecha: 27/12/2021 Página 7 de 7

Nota: El formato de Informe Posjornada debe ser impreso para la firma en físico por parte de los profesionales y escaneado para su respectiva entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial.

5. RECOMENDACIONES:

- Cumplir con los tiempos establecidos para la entrega del Informe Posjornada.
- Atender al correcto diligenciamiento del Formato Informe Posjornada, conforme al lineamiento del presente instructivo, ya que corresponde a un insumo para respuestas de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos que llegan a la Entidad.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato Informe Posjornada.

7. CONTROL DE CAMBIOS (Cambios realizados al procedimiento)

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27/12/2021	Creación