

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 1 de 23

JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 2 de 23

1. OBJETIVO:

El presente instructivo tiene por objetivo estandarizar un modelo único de planeación y desarrollo de las jornadas de notificación de actuaciones administrativas de la Unidad para las Víctimas, que son gestionadas y/o apoyadas desde el Canal Presencial – Notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano.

2. ALCANCE:

Inicia con el envío de la totalidad de actuaciones administrativas pendientes por notificar conforme a la jornada de notificación o estrategia que sea definida y programada y termina con el cargue de las pruebas de notificación en el Sistema de Gestión para las Víctimas (en adelante SGV).

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 de la ley.¹ En el presente instructivo se refiere a las entidades del nivel territorial como Alcaldía Municipal, Ministerio Público, enlaces de víctimas, entre otras, con las cuales se articulan acciones para el desarrollo de las jornadas de notificación.

FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO: Es una estrategia del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que articula la oferta del Estado, llevándola de una manera ordenada y amena a los ciudadanos que generalmente no tiene acceso a ella, logrando que las comunidades realicen sus trámites y se beneficien de los servicios y programas de la Administración Pública Nacional y territorial en un solo lugar.²

FUERZA PÚBLICA: “La fuerza pública estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional. Todos los colombianos están obligados a tomar las armas cuando las necesidades públicas lo exijan para defender la independencia nacional y las instituciones públicas. La Ley determinará las condiciones que en todo tiempo eximen del servicio militar y las prerrogativas por la prestación de este”.³

GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR: Es el grupo encargado de brindar una adecuada atención a los connacionales víctimas en el exterior; articulando la oferta institucional y armonizando los procesos de atención para víctimas connacionales en el exterior con los postulados del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera.⁴

¹ Constitución Política de Colombia. Artículo 286

² Procedimiento Jornadas de Atención o Ferias de Servicio. Proceso Servicio al Ciudadano.

³ Constitución Política de Colombia. Capítulo 7. Artículo 216.

⁴ Resolución No. 00236 del 5 de marzo de 2020.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 3 de 23

JORNADAS DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS: Son estrategias complementarias que permiten la cobertura en materia de atención a los municipios apartados donde no se cuenta con Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante CRAV) y/o Puntos de Atención a Víctimas (en adelante PAV) o en los cuales hay gran concentración de actuaciones administrativas pendientes por notificar; estas pueden ser Jornadas Masivas de Notificación, Jornadas Móviles de Notificación, Jornadas de Reparación.


JORNADAS DE REPARACIÓN: Estas jornadas son programadas por los Directores Territoriales y los profesionales de Reparación para entregar las cartas de pago de la Indemnización Administrativa y las actuaciones administrativas que reconocen esta medida.

JORNADA NACIONAL DE NOTIFICACIÓN – DE LA MANO CON EL TERRITORIO - NOTIFICAMOS CON EL TERRITORIO: Son estrategias complementarias propuestas por el Canal Presencial - Notificaciones de manera periódica y conforme con la necesidad del servicio, en donde se solicita que los CRAV y PAV propendan por la atención y notificación de los ciudadanos y/o población víctima que cuenten con actuaciones administrativas pendientes por notificar.

JORNADAS DE ARTICULACIÓN: Corresponden a espacios de atención y orientación programados por Dependencias y/o Grupos de Apoyo, en los cuales el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial-Notificaciones, brinda apoyo en la notificación de actuaciones administrativas cuando se requiera o por la necesidad del servicio. Estas jornadas pueden ser Jornadas de Atención a Víctimas en el Exterior y Jornadas de Caracterización Fuerza Pública, que se definen a continuación:

- **Jornadas de Atención a Víctimas en el Exterior:** son estrategias complementarias que tienen como objetivo atender, orientar y gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima que se encuentre actualmente en el exterior y que requieren información relacionada con el Registro Único de Víctimas (en adelante RUV) y las medidas de atención, asistencia y reparación a las que tienen derecho en el marco de la Ley de Víctimas. Estas son articuladas con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (en adelante GAVE) de la Subdirección General de la Unidad para las Víctimas.
- **Jornadas de Caracterización Fuerza Pública:** son estrategias de caracterización de los miembros de la Fuerza Pública, que tiene como propósito la recolección de información actualizada y oportuna de la víctima y su hogar. La información recolectada sirve como insumo para las mediciones de Goce Efectivo de Derechos (GED) y la Superación de Situación de Vulnerabilidad (SSV), ya que esta estrategia contiene toda la información del restablecimiento del ejercicio de los derechos de identificación, salud, educación, vivienda, seguridad alimentaria, reunificación familiar y generación de ingresos.

A partir de esta información, se pueden establecer las necesidades de la población víctima y así recolectar insumos para la focalización e implementación de la política pública. En estas jornadas, el Grupo de Servicio al Ciudadano Canal Presencial-Notificaciones realiza el procedimiento de notificación de los ciudadanos y/o población víctima perteneciente a la Fuerza Pública, sobre las decisiones adoptadas por la Entidad mediante las actuaciones administrativas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 4 de 23

SGV: esta sigla corresponde al Sistema de Gestión para las Víctimas, el cual permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar tiempos y se integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas. Dentro de sus funcionalidades se encuentra el módulo de notificaciones, donde reposa la información de algunas actuaciones administrativas pendientes por notificar.

4. ACTIVIDADES:

El Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial – Notificaciones, propone y acompaña estrategias complementarias y espacios institucionales para garantizar la notificación de las actuaciones administrativas de la Unidad para las Víctimas, tanto en territorio nacional como para los ciudadanos y/o población víctima que reside en el exterior; estas son planeadas y desarrolladas en articulación con las Dependencias y/o Grupos de Apoyo responsables, con base en los lineamientos técnicos, operativos y conceptuales descritos en el presente instructivo en el marco del procedimiento para la notificación de actuaciones administrativas.

Las estrategias complementarias y espacios institucionales que gestiona y/o acompaña el Grupo de Servicio al Ciudadano son:

- Jornadas masivas de notificación.
- Jornadas móviles de notificación.
- Jornadas de Atención y Ferias de Servicio.
- Jornadas Nacional de Notificación: “De la mano con el territorio notificamos con el territorio”.
- Jornadas de Atención a Víctimas en el Exterior.
- Jornadas de Caracterización Fuerza Pública.
- Apoyo otras jornadas

A continuación, se describen las actividades necesarias para la planeación, articulación y desarrollo de las estrategias, así como también, los lineamientos específicos para el trámite de notificación en cada una de estas.

4.1. JORNADAS MASIVAS DE NOTIFICACIÓN

Para el desarrollo de las jornadas masivas de notificación se deben tener en cuenta lo siguientes criterios:

- *Se desarrollan en municipios que cuentan con gran concentración de actuaciones administrativas pendientes por notificar.*
- *Se tendrán en cuenta aquellos municipios, veredas, corregimientos y demás lugares cercanos al lugar de desarrollo de la jornada.*
- *Se deberán convocar a los ciudadanos y/o población víctima a la jornada para ser notificado personalmente.*

Estas jornadas pueden ser propuestas por:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN</p>	<p>Código: 740,04,05-5</p>
	<p>SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS</p>	<p>Fecha: 03/05/2021</p> <p>Página 5 de 23</p>

- *El Canal Presencial - Notificaciones, atendiendo la concentración de actuaciones administrativas pendientes por notificar.*
- *Las Direcciones Territoriales conforme a las necesidades requeridas desde el nivel territorial.*

A continuación, se describen las actividades para el desarrollo de la jornada:

4.1.1. Solicitud de la jornada masiva de notificación:

Las Direcciones Territoriales deben enviar la solicitud de la jornada al Canal Presencial – Notificaciones, al correo notificacionesRUPD@unidadvictimas.gov.co con copia al funcionario designado para este fin, quien, a su vez, brinda respuesta al equipo territorial con la orientación frente al proceso de articulación y demás acciones tendientes a analizar y realizar la jornada masiva de notificación.

De acuerdo con lo anterior, la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano o funcionario que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas, remitirá al equipo territorial (profesional de jornadas, al profesional de servicio al ciudadano y al director(a) territorial) las cifras de las actuaciones administrativas pendientes por notificar junto con el estimado en días necesarios para lograr la notificación, y una propuesta de fechas para el desarrollo de la jornada, planteando la necesidad del desarrollo de la jornada masiva de notificación.

4.1.2. Consecución del espacio para el desarrollo de la jornada masiva de notificación:

La Dirección Territorial, a través del profesional de jornadas, realizará la búsqueda de un espacio apto para el desarrollo de la jornada masiva de notificación, para lo cual deberá tener en cuenta las actuaciones administrativas pendientes por notificar y los días estimados para el desarrollo de la estrategia. (*seguir el guion de llamada Ministerio Público y enlaces de víctimas para la solicitud de préstamo del lugar y guiones de correo electrónico, según corresponda – entregados por el Grupo de Servicio al Ciudadano*).

Nota: Si la Dirección Territorial informa que no puede conseguir un lugar para el desarrollo de la jornada, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano (nivel nacional) se adelantarán las gestiones a que haya lugar. Si definitivamente ninguna instancia de la Unidad para las Víctimas logra confirmar un espacio, se aplicarán las demás estrategias para garantizar la notificación de los ciudadanos y/o población víctima⁵.

Confirmado el espacio por la Dirección Territorial, esta deberá enviar un correo electrónico al Canal Presencial – Notificaciones y a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano con la información de la disponibilidad del lugar para el desarrollo de la jornada, relacionando la siguiente información:

- *Departamento*
- *Municipio*
- *Dirección (con aspectos generales que permitan la fácil ubicación de los ciudadanos: por ejemplo, detrás de la estación de bomberos, en la plaza principal, cerca de la iglesia).*
- *fecha y horario.*

⁵ Mediante rutas móviles de notificación o articulación con territorio mediante acuerdos con entidades del Ministerio Público y/o Enlaces de Víctimas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 6 de 23

- *Capacidad de personas por hora.*
- *Confirmación de la disponibilidad del personal encargado (cuantos funcionarios o colaboradores apoyarán desde la Dirección Territorial y si se hace necesario apoyar desde nivel nacional).*
- *Demás observaciones para tener en cuenta.*

La confirmación del lugar al Grupo de Servicio al Ciudadano (nivel nacional) debe realizarse en un plazo no inferior a 7 días hábiles antes de la realización de la jornada.

Se deberá garantizar que el lugar cumpla con los elementos logísticos necesarios para la ejecución de la estrategia, tales como: servicio de electricidad, baterías de baños, entradas y salidas suficientes de acuerdo con el aforo, salas de espera, sillas, mesas, internet, impresora, papel, tóner, equipos de cómputo, esferos, dactilares, extensiones y multitomas. De la misma forma, los elementos de bioseguridad que sean requeridos.

4.1.3. Para el desarrollo de la jornada masiva de notificación:

Se deberán cumplir con los siguientes lineamientos:

- Informar a las autoridades competentes, las cuales pueden ser: Fuerza Pública, Defensa Civil, Unidad Nacional para las Gestión del Riesgo de Desastres, Brigada de Emergencia o en general prestación de servicio de urgencias; y articular las recomendaciones y requisitos para su estricto cumplimiento.
- Asignar los funcionarios y/o colaboradores del nivel nacional o territorial que deben apoyar la jornada de notificación masiva: El Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Canal Presencial – Notificaciones, definirá el personal de apoyo considerando la cantidad de actuaciones administrativas pendientes por notificar y la necesidad planteada desde la Dirección Territorial. La Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano informará a la Dirección Territorial (director territorial, profesional de jornadas, profesional de servicio al ciudadano) el personal designado y el itinerario correspondiente (nombre completo, número de la cédula de ciudadanía, fecha de llegada, ciudad y fecha de salida).
- Si la Dirección Territorial no requiere el acompañamiento por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe confirmar a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano que continuará con las acciones correspondientes al desarrollo de la jornada masiva de notificación; cuyas tareas son:

4.1.4 Campaña Outbound:

Convocatoria de citación telefónica, correo electrónico o SMS para la concurrencia de los ciudadanos y/o población víctima al lugar de atención. La campaña se deberá solicitar de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de atención telefónica – virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 7 de 23

4.1.5 Creación y aprobación de la jornada masiva de notificación en el SGV:

La Dirección Territorial, a través del profesional de jornadas o colaborador designado por el director territorial, es responsable de crear la jornada en SGV; y el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial -Notificaciones, es el encargado de su aprobación. Para llevar a cabo esta tarea se deben cumplir con los lineamientos descritos en el presente instructivo en el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación.

4.1.6 Informes y reportes de la jornada masiva de notificación

Posterior a la jornada, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe enviar una comunicación a los equipos territoriales (directores territoriales, profesionales de jornada y de servicio al ciudadano) informando el total de actuaciones administrativas notificadas.

Los funcionarios y/o colaboradores que participaron en el desarrollo de la jornada y a los que se les aprobó viáticos, deben entregar los soportes establecidos desde el nivel territorial y nacional respectivamente, para legalizar la comisión, como son: certificado de permanencia, formatos de legalización de viáticos, entre otros, que sean requeridos por el contratante o empleador.

4.2. JORNADAS MÓVILES DE NOTIFICACIÓN

En aquellos municipios que no se cuente con atención a ciudadanos y/o población víctima a través de los CRAV o PAV y que, además, estos cumplan con las condiciones que se describen a continuación, se podrán desarrollar jornadas móviles de notificación:

- *Municipios con concentraciones superiores a 30 actuaciones administrativas, considerando municipios, corregimientos, veredas y demás que conforme a su cercanía puedan ser convocados a la jornada de notificación.*
- *Municipios con concentraciones inferiores a 30 actuaciones administrativas, pero que haya sido imposible la articulación con entidades del Ministerio Público y enlaces de víctimas en el municipio.*

4.2.1 Planeación y desarrollo de las jornadas móviles de notificación:

El Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial – Notificaciones debe:

- El personal designado de la operación de notificaciones (nivel nacional) debe remitir al Canal Presencial – Notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, el listado de municipios susceptibles de cobertura mediante las rutas móviles de notificación; este envío se realiza dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano (*Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano o Canal Presencial – Notificaciones*) debe enviar a las Direcciones Territoriales (*profesionales de jornada con copia a los profesionales de servicio al ciudadano y al director territorial*) la información de los municipios susceptibles de ruta móvil de notificación, junto con las cifras de las actuaciones administrativas pendientes por notificar; adicionalmente, se adjuntará el

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 8 de 23

guion de llamadas y correos electrónicos para la articulación con enlaces de víctimas, Personerías Municipales y demás entidades del orden municipal.

- El Grupo de Servicio al Ciudadano (*profesional de jornadas del Canal Presencial - Notificaciones de nivel nacional*), analiza la viabilidad de la ruta móvil de notificación y determinará el trayecto más conveniente, considerando medios de transporte⁶ y tiempo estimado en cada recorrido. Adicionalmente, con base en el orden público, sobre la imposibilidad de ingreso por daño en vías de acceso, entre otras. También, deberá informar si considera necesario excluir alguno de los municipios del trayecto para realizar la ruta móvil. De esta manera, debe remitir al Canal Presencial – Notificaciones y a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano propuesta de la ruta móvil más conveniente en un término no superior a 1 día hábil después del envío de la socialización del listado de municipios que serán gestionados.


A continuación, se encuentra un ejemplo para la presentación de la propuesta:



Nota: Para los municipios excluidos, la Dirección Territorial aplicará las demás estrategias que permitan garantizar la notificación personal de las actuaciones administrativas, tales como articulación con entidades del Ministerio Público y/o enlaces de víctimas.

La Dirección Territorial debe:

⁶ Se podrá validar posibilidad de concentraciones de varios municipios siempre y cuando sean recorridos inferiores a 1 hora.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 9 de 23

El profesional de jornada o el que sea designado por la Dirección Territorial establecerá contacto con los enlaces de víctimas y entidades del Ministerio Público, informará las cifras de los ciudadanos y/o población víctima que se encuentra pendiente por notificar dentro del municipio y sensibilizará sobre la importancia de que los ciudadanos conozcan de manera personal la decisión adoptada por la Unidad para las Víctimas frente a las solicitudes elevadas. Además, solicitará el préstamo de un espacio adecuado para el propósito de la jornada.⁷ En cumplimiento de la seguridad de la información, el equipo territorial (*profesional de jornadas y profesional de servicio al ciudadano*) siempre debe validar los correos electrónicos y datos telefónicos de contacto de los enlaces de víctimas y entidades del orden territorial para confirmar que se encuentren actualmente activos.

4.2.2 Articulación Entidades Territoriales:

Durante la interacción con los funcionarios de la Entidad Territorial, en cada uno de los posibles escenarios que se pueden presentar en el marco de la gestión, se deben seguir los guiones de llamada y de correos electrónicos entregados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, y cumplir con los lineamientos establecidos.

4.2.3 Ruta de notificación móvil:

Con base en lo anterior, el profesional de jornadas de la Dirección Territorial enviará al Canal Presencial – Notificaciones y a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano la ruta de notificación móvil, 8 días hábiles antes del inicio de la jornada,⁸ con la siguiente información:

- *Jornadas que se desarrollarán en la ruta móvil: Lugares de atención.*
- *Fechas con su horario de atención.*
- *El total de ciudadanos y/o población víctima que se podrá citar conforme a la articulación definida con la Entidad Territorial (ejemplo: “la jornada será de dos días de atención, el primer día se atenderán 50 ciudadanos en un horario de 8am a 5pm, y el segundo día se atenderán 20 ciudadanos de 8am a 12pm”).*
- *Confirmación de la articulación con las entidades del Ministerio Público, enlaces de víctimas o demás entidades municipales.*
- *Personal encargado para la ruta de notificador móvil.*

4.2.4 Creación de la jornada móvil de notificación en SGV y alistamiento:

La Dirección Territorial debe crear la jornada en SGV donde se relacionará el trayecto de la ruta del personal encargado para realizar la notificación (*profesional de jornadas o el que sea designado por la Dirección Territorial*). El Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial -Notificaciones es el

⁷ El tiempo necesario para realizar la convocatoria y el alistamiento de las actuaciones administrativas es de 8 días hábiles, por lo que se recomienda a los profesionales empezar con la solicitud de préstamo de espacios con tiempo superior al anteriormente mencionado.

⁸ La información enviada debe ser coherente con la articulación realizada con el enlace de víctimas, personería Municipal o demás entidades del orden municipal.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 10 de 23

responsable de su aprobación. Para la creación y el consentimiento se deben cumplir con los lineamientos descritos en el presente instructivo en el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación.

4.2.5 Desarrollo de la jornada móvil de notificación:

Desde la Unidad para las Víctimas se debe cumplir con los siguientes criterios para la realización de la jornada:

- Se debe garantizar que el personal encargado de realizar la notificación cuente con los insumos necesarios como: actuaciones administrativas, papel, esferos, dactilares, cauchos, entre otros. El responsable deberá imprimir todas las actuaciones administrativas pendientes de notificación.
- En el desarrollo de la jornada de notificación se deben aplicar las disposiciones generales para el cargue de las pruebas de notificación y registro en SGV. Al finalizar la jornada, el personal encargado de notificar debe informar al profesional de jornadas del nivel territorial, quien a su vez pondrá al tanto al Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial - Notificaciones y dará a conocer el número de actuaciones administrativas notificadas. Este resultado, debe ser entregado desde el nivel nacional a los Directores Territoriales y su equipo de trabajo responsable, con el total de ciudadanos y/o población víctima notificada. *(Seguir lineamientos del capítulo: Aspectos generales de la notificación – cargue pruebas de notificación, del presente instructivo).*
- Por otra parte, la Dirección Territorial, a través del profesional de jornadas, remite correo electrónico de agradecimiento a los enlaces de víctimas, Ministerio Público o entidades del orden municipal que hayan colaborado con el préstamo del lugar para el desarrollo de la jornada *(seguir el guion de correo electrónico de agradecimiento enlace de víctimas y Ministerio Público entregado por el Grupo de Servicio al Ciudadano)*; además, en esta comunicación, debe informar el total de los ciudadanos y/o población víctima notificada. *(seguir el guion de agradecimiento jornada móvil de notificación entregado por el Grupo de Servicio al Ciudadano).*
- Los funcionarios y/o colaboradores que participaron en el desarrollo de la jornada y a los que se les aprobó viáticos, deben entregar los soportes establecidos desde el nivel territorial y nacional respectivamente, para legalizar la comisión, como son: certificado de permanencia, formatos de legalización de viáticos, entre otros que sean requeridos por el contratante o empleador.
- Para cualquier consulta o reporte que se requiera de las jornadas móviles de notificación, se puede realizar o generar a través del SGV, del cual se puede extraer la siguiente información: ID de la jornada, Municipio y Departamento, lugar de atención, fechas atención, cantidad de ciudadanos y/o población víctima atendida, cantidad de actuaciones administrativas notificadas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 11 de 23

4.4. FERIAS DE SERVICIOS Y DEMÁS ESPACIOS INSTITUCIONALES

Las ferias de servicio, entre otros espacios institucionales, surgen como respuesta a la solicitud de traslado de funcionarios y/o colaboradores para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima conforme con las necesidades planteadas desde la Dirección Territorial. El Grupo de Servicio al Ciudadano puede brindar acompañamiento (si así se requiere por el equipo territorial), para apoyar el trámite de notificación de actuaciones administrativas. La Dirección Territorial podrá solicitar el apoyo de personal encargado al Canal Presencial – Notificaciones y a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano.

4.4.1 Solicitud de acompañamiento:

La solicitud de acompañamiento del personal encargado a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, jornada móvil, unidad móvil, o cambio de lugar, se debe remitir con mínimo 7 días hábiles antes de la fecha que se tiene proyectada la jornada.

El Canal presencial- Notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano verifica la cantidad de actuaciones administrativas pendientes por notificar dentro del municipio y sectores aledaños.

En caso de contar con actuaciones administrativas pendientes por notificar dentro del municipio o sectores aledaños a la zona donde se desarrollará el espacio, en un término no mayor a un 1 hábil desde el envío de la solicitud, se debe confirmar la asistencia junto con la información del personal encargado asignado y la relación de actuaciones administrativas pendientes por notificar. La comunicación debe enviarse con copia a los profesionales territoriales de servicio al ciudadano y jornadas, y al director territorial.

En esta etapa el profesional de jornadas o el designado desde la Dirección Territorial crea la jornada en SGV, asociando el personal encargado. Luego de creada la jornada, el Grupo de Servicio al Ciudadano nivel nacional la verifica y la aprueba (verificar y cumplir con los lineamientos que se encuentran en el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación).

Cuando no existan actuaciones administrativas pendientes por notificar dentro del municipio y sectores cercanos, se acordará con la Dirección Territorial si es necesario el acompañamiento de más personal o si con los funcionarios o colaboradores ya asociados a la jornada son suficientes.

El Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial - Notificaciones valida la dinámica de la convocatoria, y en caso de ser necesario, solicitará al Canal Telefónico - Virtual una campaña de citación a los ciudadanos y/o población víctima que tengan actuaciones administrativas pendientes por notificar. La solicitud se hará bajo los lineamientos establecidos por el procedimiento de atención telefónica – virtual.

4.4.2 Alistamiento y desarrollo de la jornada:

- En esta etapa, el personal encargado debe realizar la descarga de las actuaciones administrativas, y en caso de ser necesario, imprimir y clasificar los documentos.
- Al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial - Notificaciones, se efectúa ajuste de las citaciones diarias que se realizan a los PAV y CRAV, considerando los cambios del personal

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 12 de 23

designado a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, jornada móvil, unidad móvil, o cambio de lugar.

- Durante la jornada el personal encargado debe cargar los formatos de notificación personal en los aplicativos correspondientes.
- Finalizada la jornada, el Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial - Notificaciones informa a la Dirección Territorial y a los profesionales de servicio al ciudadano y de jornadas, el total de actuaciones administrativas notificadas.

4.5. JORNADA NACIONAL DE NOTIFICACIÓN – DE LA MANO CON EL TERRITORIO - NOTIFICAMOS CON EL TERRITORIO

El Grupo de Servicio al Ciudadano a través del Canal Presencial – Notificaciones, debe proponer periódicamente a los PAV y CRAV la programación de estas jornadas de atención, con base en la cantidad de actuaciones administrativas que se encuentren pendientes por notificar. De este modo, dicho canal de atención enviará a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano las cifras de actuaciones administrativas pendientes por notificar en territorio, los datos de ubicación de los ciudadanos y/o población víctima actualizados (última actualización del ciudadano en sistemas de información de la Entidad) y la propuesta de la cantidad de días que son necesarios para la atención de los ciudadanos, basados en la disponibilidad del personal encargado en los PAV y CRAV.

A partir de lo anterior, se enviará un correo electrónico a las Direcciones Territoriales, con el cual se socializarán las cifras y se solicitará que se definan e informen las fechas para el desarrollo de la jornada por cada uno de los PAV y CRAV que correspondan a la Dirección Territorial, y las especificaciones de horarios y dinámicas de atención.


De acuerdo con la cantidad de actuaciones administrativas pendientes por notificar y de la capacidad del personal encargado, el Grupo de Servicio al Ciudadano (*nivel nacional*) podrá brindar apoyo con funcionarios o colaboradores, según como sea requerido. Este apoyo también podrá ser solicitado por la Dirección Territorial.

Los PAV y CRAV deberán generar espacios de divulgación a la ciudadanía sobre la jornada y el propósito de esta.

Nota:

Si los ciudadanos y/o población víctima continúan asistiendo a los PAV y CRAV a ser notificados en fecha diferente a la convocada, deben ser atendidos conforme a las dinámicas establecidas por la Dirección Territorial.

La Dirección Territorial debe tener en cuenta que algunos ciudadanos y/o víctimas pueden acudir a los PAV y CRAV donde no fueron citados, por lo cual se debe realizar la alerta en el evento de superar la capacidad, con el fin de establecer una estrategia que permita mitigar el impacto.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 13 de 23

4.5.1 Alistamiento:

Para esta etapa se debe cumplir con lo siguiente:

- El Grupo de Servicio al Ciudadano (Canal Presencial – Notificaciones o la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano) enviará la base de datos a las Direcciones Territoriales con la relación de los ciudadanos y/o población víctima a convocar para ser atendidos en la jornada nacional.
- Desde nivel nacional y atendiendo las indicaciones dadas por las Direcciones Territoriales, se iniciará la etapa de citación, la cual puede ser adelantada mediante llamada telefónica, SMS, agente virtual o citaciones a residencia conforme a la información de cada ciudadano, la capacidad y los lineamientos del Canal Telefónico - Virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Previo al desarrollo de la jornada nacional, se debe informar a las Dependencias y/o Grupos de Apoyo sobre el desarrollo de la esta, con el propósito de articular el apoyo que sea requerido como: proyección de actos aclaratorios, corrección de actuaciones administrativas, priorización, cargue de imágenes en el gestor documental, entre otras inquietudes o solicitudes que surjan.
- En caso de que se requiera apoyo del nivel nacional, se enviará un correo electrónico a los Directores Territoriales con la información de los funcionarios y/o colaboradores asignados para apoyar la atención en los PAV y CRAV.

4.5.2. Creación de la jornada en SGV:

La creación de la jornada en SGV es responsabilidad de la Dirección Territorial y su aprobación es competencia del Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial – Notificaciones. En el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación del presente instructivo se encuentran los lineamientos a seguir para la creación y aprobación de las jornadas.

4.5.2 Desarrollo de la jornada:

Con el fin de garantizar una correcta implementación, se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- Desde nivel nacional validar la disponibilidad de insumos desde los PAV y CRAV para el normal desarrollo de la jornada nacional de notificación.
- El personal encargado debe registrar las gestiones y cargar las pruebas de notificación de manera oportuna, en los aplicativos de la Entidad establecidos para dicho fin. (*Seguir lineamientos del capítulo: Aspectos generales de la notificación – cargue pruebas de notificación, del presente instructivo*).
- Establecer una mesa de soporte, la cual brinde apoyo en caso de incidencias, inconvenientes o insumos requeridos desde los PAV y CRAV en el momento de la notificación, este tipo de

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 14 de 23

solicitudes deben ser elevadas por los profesionales de Servicio al Ciudadano. La mesa será liderada por el Canal Presencial – Notificaciones.

- Finalizada la jornada, enviar resultados a las Direcciones Territoriales y a las Dependencias y/o Grupos de Apoyo de la Unidad para las Víctimas.

4.6 JORNADAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR

El Grupo de Servicio al Ciudadano puede proponer jornadas al GAVE, conforme a la cantidad de actuaciones administrativas pendientes por notificar. También, podrá brindar apoyo a las ferias de servicio de atención a víctimas en el exterior cuando es requerido.

Estas jornadas o ferias de servicio son articuladas entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el GAVE de la Subdirección General de la Unidad para las Víctimas, donde se definen las jornadas a desarrollar por anualidad.

4.6.1 Solicitud de acompañamiento:

El GAVE debe:

Posterior a la primera reunión de la delegación designada para el desarrollo de la jornada, manifestar al Canal Presencial -Notificaciones si es necesaria una capacitación del trámite de notificación de actuaciones administrativas para víctimas en el exterior.

Informar al Canal Presencial- Notificaciones, en un término no inferior a 10 días hábiles, las fechas de desarrollo de la jornada en el exterior y los funcionarios que deban asistir, con el fin de obtener los datos necesarios para la creación de la jornada en el aplicativo de SGV. (con base en los lineamientos descritos en el presente instructivo en el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación).


Enviar la base de datos de los ciudadanos y/o víctimas que se van a citar para la jornada, con el fin de realizar la verificación de las personas que cuentan con actuaciones administrativas pendientes por notificar.

Nota: Se recomienda que los funcionarios o colaboradores designados para llevar a cabo el trámite de notificación en la jornada, cuenten con una capacitación previa para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento de notificación de actuaciones administrativas.

4.6.2 Alistamiento:

El Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial- Notificaciones, debe:

Enviar el reporte de las actuaciones administrativas notificadas y pendientes por notificar del lugar donde se desarrollará la jornada y lugares aledaños (ante la posible concurrencia de ciudadanos y/o víctimas a la jornada).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 15 de 23

Remitir la base de consulta junto con repositorio de imágenes de actuaciones administrativas pendientes por notificar, y en caso de ser requerido por parte del GAVE, podrán ser entregadas en físico.

Entregar los formatos y documentos soporte para el proceso de atención en la notificación, como lo son:

- *Cartilla de orientaciones generales para los colombianos víctimas que están en el exterior.*
- *Ruta de atención para víctimas en el exterior y ruta para la toma de solicitud de Indemnización Administrativa para víctimas en el exterior.*
- *Guía de orientación para ciudadanos y/o víctimas cuando se adopta la decisión de no reconocimiento de la Indemnización Administrativa.*
- *Formato de autorización para recibir notificación electrónica (a través de correo electrónico).*
- *Formato de entrega de documentos de respuesta.*
- *Diligencias de notificación.*

Designar los funcionarios que brindarán soporte a las solicitudes correspondientes que surjan en la jornada de atención y que no puedan ser gestionadas desde el exterior.

El GAVE debe:

Informar directamente al Canal Telefónico - Virtual si es necesario realizar convocatorias de citación a los ciudadanos y/o población víctima. Esta solicitud debe cumplir con los procedimientos y tiempos establecidos (mínimo 5 días hábiles antes del desarrollo de la jornada). Las citaciones deben comunicar el horario en que los ciudadanos y/o víctimas pueden ser atendidos, preferiblemente sin la asignación de citas u horarios específicos.

Nota: En la convocatoria, en el evento que el jefe de hogar o solicitante no atienda la llamada, se debe realizar la búsqueda de datos de contacto de los miembros de su núcleo familiar y realizar la citación atendiendo las indicaciones de la campaña solicitada.

4.6.3 Desarrollo y cierre de la jornada:

Los delegados que lleven a cabo diligencias de notificación deben registrar la gestión en el aplicativo SGV, cargar obligatoriamente la prueba de notificación personal y los datos de contacto actualizados del ciudadano y/o víctima atendida.

En el momento de la atención y orientación se debe explicar a los ciudadanos y/o población víctima la posibilidad de ser notificado e informado mediante correo electrónico; para ello se debe solicitar el diligenciamiento del formato de autorización de notificación por medios electrónicos.

Los delegados de la jornada deben realizar la entrega de las pruebas de notificación personal, formatos de entrega de documentos y autorizaciones de notificación por medios electrónicos, dentro de los 10 días hábiles siguientes al término de la jornada al Grupo de Servicio al Ciudadano.

En el evento que no se realice la entrega de los documentos requeridos, se debe reportar a la Coordinación del GAVE para que realice el seguimiento y tome las acciones correspondientes.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 16 de 23

Finalizada la jornada y cargadas las pruebas de notificación personal, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitirá al GAVE la información de los ciudadanos, víctimas y actuaciones administrativas notificadas en la jornada de atención en el exterior.

Para el cargue de las pruebas de notificación cumpla los lineamientos del capítulo: Aspectos generales de la notificación – cargue pruebas de notificación, del presente instructivo.

4.7 JORNADAS DE CARACTERIZACIÓN FUERZA PÚBLICA

Estas jornadas podrán ser solicitadas por la Dirección de Registro y Gestión de la Información - Subdirección Red Nacional de Información (en adelante SRNI). El Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial – Notificaciones, brindará apoyo con funcionarios y/o colaboradores del nivel nacional o territorial (si así se requiere), para notificar a los ciudadanos y/o población víctima pertenecientes a la Fuerza Pública.

4.7.1 Solicitud y alistamiento de la jornada:

La SRNI debe remitir la base de números de documentos de los ciudadanos y/o víctimas que serán notificadas en la jornada; por su parte, el Canal Presencial – Notificaciones realizará la validación de esta para confirmar si cuenta con actuaciones administrativas pendientes por notificar.

Se debe informar a la Dirección Territorial (profesional de jornada y de servicio al ciudadano) sobre la jornada que fue programada y articulada para la atención de víctimas pertenecientes a la Fuerza Pública (número de ciudadanos a notificar, lugar, fecha y número de días proyectados), con el fin que pueda designar a los funcionarios y/o colaboradores que van a participar en la jornada de notificación.

Si así lo considera, el equipo territorial podrá solicitar apoyo al Grupo de Servicio al Ciudadano (nivel nacional) con funcionarios o colaboradores. La información del personal designado será proporcionada por el Canal Presencial – Notificaciones a la Dirección Territorial.

La Dirección Territorial, a través del profesional de jornadas, debe crear la jornada en el aplicativo SGV para la correspondiente aprobación por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano (nivel nacional), con base en los lineamientos descritos en el presente instructivo en el capítulo: Aspectos Generales de la Notificación. Es de aclarar que, si la jornada es apoyada por el equipo de nivel nacional del Grupo de Servicio al Ciudadano, la jornada debe ser creada desde esta instancia.

Posteriormente, se debe enviar la confirmación a la SRNI con los datos de los funcionarios y/o colaboradores designados para la jornada. Por otra parte, solicitar la información de los insumos requeridos para la atención, con el fin de articular cuáles serán aportados por la Fuerza Pública y cuáles por la Unidad para las Víctimas (nivel nacional y nivel territorial respectivamente).

El Grupo de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial – Notificaciones remitirá las imágenes de las actuaciones administrativas pendientes por notificar junto con la base de consulta, en un solo archivo consolidado siguiendo el orden de la base de consulta para la impresión (con esto se facilita el trabajo de alistamiento).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 17 de 23

Nota: En los días destinados para el alistamiento de las actuaciones administrativas no se citarán ciudadanos, puesto que no podrán ser atendidos por el personal encargado.

4.7.2 Desarrollo de la jornada:

Los funcionarios designados para la jornada brindarán atención siguiendo las indicaciones generales contenidas en el capítulo de: Aspectos generales de la notificación del presente instructivo.

Finalizada la jornada, se enviará correo electrónico a la SRNI con la información de los ciudadanos y/o población víctima notificada en la jornada de notificación.

4.6. **APOYO OTRAS JORNADAS:**

Desde al Canal Presencial – Notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano se brindará apoyo a otras jornadas organizadas desde el nivel Territorial, para esta actividad se articulará con los profesionales de servicio al ciudadano, profesionales de jornada o quien designe la Dirección Territorial. Este apoyo está orientado a brindar información puntual sobre los estados de notificación, priorizar aquellos casos que harán parte de la jornada, solución de incidencias relacionadas con la imagen de las actuaciones administrativas y realizar los procesos de citación cuando así lo requieran.


4.8 **ASPECTOS GENERALES DE LA NOTIFICACIÓN**

Previo a la generación de la jornada, el profesional de servicio al ciudadano, el profesional de jornadas o quien designe la Dirección Territorial, deberá solicitar a través del correo electrónico notificacionesRUPD@unidadvictimas.gov.co con copia al funcionario designado para este fin, la cantidad de actos pendientes a notificar en el municipio donde se desarrollara la jornada.

4.8.1 Generalidades SGV:

Todas las jornadas deben quedar registradas en SGV, con los siguientes responsables para la creación:

TIPO	RESPONSABLE CREACIÓN	OBSERVACIÓN
Jornada móvil de notificación	Profesional de jornada o el designado por el director territorial.	
Acompañamiento Jornadas de Reparación	Profesional de jornada o el designado por el director territorial.	

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 18 de 23

Acompañamiento en Jornadas de Atención y ferias de servicios	Profesional de jornada o el designado por el director territorial.	
Jornada Nacional de Notificación	Profesional de jornada o el designado por el director territorial.	
Jornadas de atención a víctimas en el exterior	Canal Presencial - Notificaciones de nivel nacional	La creación proviene de solicitud del GAVE.
Jornadas de caracterización Fuerza Pública.	Canal Presencial - Notificaciones de nivel nacional	La creación proviene de solicitud de la SRNI

Los responsables de la creación de las jornadas en el aplicativo SGV cuentan con un plazo no superior a 2 horas hábiles posterior a la confirmación o cuando se tenga todos los datos necesarios para su creación.

La información requerida es la siguiente:

- *Colaboradores, funcionarios o contratistas que participarán en la jornada.*
- *Trayecto y medios de transporte a utilizar (Aéreo, terrestre, fluvial).*
- *Información de la jornada (Lugar, fecha, horario).*
- Municipios/ciudades donde pernoctarán los funcionarios y/o colaboradores, en caso de ser necesario.
- *Información de viáticos en general.*

Nota: Las jornadas de notificación que no puedan ser cargadas por SGV, serán excepcionalmente aprobadas a través de un archivo Excel.

4.8.2 Recomendaciones:

- Verificar que los colaboradores, funcionarios y/o contratistas no se encuentren asociados a otra jornada en las fechas del desarrollo de la jornada de notificación.
- Verificar que los trayectos y los tiempos estimados de traslado correspondan.
- Verificar que los participantes cuenten acceso a SGV, y este se encuentre activo.
- En el evento que no sea posible cargar la jornada en el aplicativo SGV, se realiza el envío de la información por medio de correo electrónico al funcionario designado para la aprobación de las jornadas de notificación del nivel nacional.

⁹ En caso de que un participante no cuente con usuario de SGV o se encuentre inactivo, se deberán seguir los lineamientos con los encargados para el trámite correspondiente.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 19 de 23

- La aprobación de todas las jornadas está a cargo del Canal Presencial - Notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano (nivel nacional).
- Desde el Canal Presencial – Notificaciones se verifica la información de la jornada cargada en SGV o enviada mediante correo electrónico.
- En caso de presentar inconsistencias se devuelve al profesional de jornadas, profesional de servicio al ciudadano o al designado por la Dirección Territorial, quienes cuentan con un único plazo no superior a 2 horas hábiles para subsanar las inconsistencias.
- El Canal Presencial – Notificaciones verifica y aprueba la jornada cargada en el aplicativo SGV o enviada mediante correo electrónico, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles contados desde el envío.
- Una vez aprobada la jornada por parte del Canal Presencial – Notificaciones, el operador de servicios¹⁰ del Grupo de Servicio al Ciudadano valida los costos de los desplazamientos y asigna el monto total a consignar al personal encargado.
- Adicionalmente, se remite correo electrónico al profesional de jornadas, servicio al ciudadano o al designado por el director territorial con la aprobación de la jornada, la información de los participantes asociados a esta, y se envía formato de legalización de viáticos o el que haga sus veces para el correspondiente trámite administrativo.
- Reportar novedades a la ARL, con la información detallada de los lugares donde el personal encargado va a desempeñar sus funciones.
- El Canal presencial – Notificaciones o la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano envía correo electrónico al director territorial con copia a los profesionales de servicio al ciudadano y de jornadas, al Coordinador del GAVE o enlace de la SRNI, con la siguiente información general de la jornada:

Confirmación ID jornada.

Colaboradores, funcionarios o contratistas que van a participar en la jornada.

Información de los participantes que provienen de nivel nacional o de otra Dirección Territorial (nombre, documento de identidad y número telefónico de contacto).

El total de personas citadas o en proceso de citación.

Indicaciones técnicas (horas, lugares, fechas y cifras discriminado por día según corresponda, ruta de notificación móvil en caso de ser necesario).

En caso de corresponder a una jornada del GAVE o de Fuerza Pública y no se haya realizado campaña de citación, se brinda opción de este servicio mediante el Canal Telefónico - Virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano, siempre que se encuentre dentro de los términos para la campaña outbound.

¹⁰ Operador logístico orden de compra vigente.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 20 de 23

- Todo el personal encargado debe aprobar el curso BSAFE del Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas, conforme a las indicaciones realizadas por el Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos (COMR).
- Durante el tiempo que el personal encargado esté desarrollando el alistamiento de las actuaciones administrativas para las jornadas de notificación, no se deben generar citaciones a las personas encargadas de esta actividad puesto que no podrán brindar atención a los ciudadanos.
- En caso de presentarse inconvenientes para la realización de alguna jornada el profesional de jornadas de la Dirección Territorial enviará un correo electrónico al Canal Presencial – Notificaciones y a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano, informando la razón por la cual se cancela la jornada, esta comunicación debe ser enviada en un plazo no inferior a 2 días hábiles antes de la realización de la jornada.

4.8.3 Presentación personal de apoyo:

Los designados para el desarrollo de la jornada o articulación para la notificación se deben presentar con los encargados en territorio:

Para todas aquellas estrategias donde se designe personal del nivel nacional o de diferente Dirección Territorial de donde se desarrolle la jornada, se debe presentar con el director territorial y/o profesional de jornada, de servicio al ciudadano y/o funcionarios encargados, el primer día hábil del arribo al municipio.

Si es estrategia jornada móvil o masiva de notificación en donde una Entidad de orden territorial diferente a la Unidad para las Víctimas presta el lugar para el desarrollo de esta, se debe realizar presentación ante el encargado en territorio de los funcionarios, colaboradores o contratistas que van a desempeñar sus funciones en dicha actividad.


4.8.4 Designación de espacio:

El encargado en territorio realiza la entrega del espacio para el desarrollo de la jornada: entrega de llaves, firma de préstamo, firmas de minutas, firma de inventario de insumos para el desarrollo jornada, y debe atender las diferentes recomendaciones para el normal desarrollo de la jornada, entre otros.

4.8.5 Logística previa a la jornada:

Recomendaciones generales para aplicar previamente al desarrollo de la jornada:

- Designación de espacios según el acompañamiento de las demás entidades o grupos de trabajo, como son: Asesoría legal por el Ministerio Público o algún consultorio jurídico, Cooperación Internacional, novedades, orientación, entre otros.
- Adicionalmente (en caso de ser necesario), se designa espacio para el filtro en la atención o zona de impresión de las actuaciones administrativas.
- Organizar silla(s) y mesa(s), considerando el espacio para garantizar la movilidad de los ciudadanos y/o víctimas en las instalaciones donde se desarrollará la jornada.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN</p>	<p>Código: 740,04,05-5</p>
	<p>SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS</p>	<p>Fecha: 03/05/2021</p> <p>Página 21 de 23</p>

- Se debe adecuar una sala de espera o espacio para ciudadanos y/o víctimas que requieren atención prioritaria según el enfoque diferencial aplicable.
- Instalar equipo de cómputo e impresora y verificar su normal funcionamiento según corresponda.
- Verificar conexión de internet local e inalámbrica, para casos excepcionales.
- Disponer copia de base de consulta y de reporte de imágenes en caso de ser necesario y realizar las correspondientes pruebas de validación.
- Organizar las actuaciones administrativas, en caso de que sean llevados de manera impresa.
- Chequeo de materiales para la atención como papel, tóner, bolígrafos, dactilares, extensiones, router, cauchos, entre otros.
- Disponer de las medidas de bioseguridad, para la atención a los ciudadanos y/o víctimas

4.8.6 Disposiciones para el desarrollo de la jornada:

- Al iniciar la jornada se realiza saludo agradeciendo la asistencia, se informa el motivo de la citación y las disposiciones generales para la atención, adicionalmente, se solicita autorización a los ciudadanos y/o víctimas para el registro fotográfico¹¹.
- El encargado o encargados de la jornada verifican que los colaboradores designados se encuentren en condiciones óptimas para la atención¹² y deben reportar a nivel nacional las incidencias presentadas; desde nivel nacional se adelantará el correspondiente trámite administrativo, laboral y/o sancionatorio a que haya lugar.
- Verificar que los colaboradores se encuentren identificados con los logos de la Unidad para las Víctimas y portando debidamente la camiseta, el chaleco y el carné.
- La información que se brinde a los ciudadanos y/o población víctima deben realizarse en un tono amable y cordial, mirando a los ojos y sin el uso de celulares o demás elementos de distracción.
- Los funcionarios, colaboradores y contratistas deben aplicar los protocolos de saludo y de despedida socializados por el Grupo de Servicio al Ciudadano.
- La notificación debe realizarse con comunicación asertiva, solucionando las dudas que se presenten por parte de los ciudadanos y/o población víctima frente a la notificación de actuaciones administrativas, propendiendo siempre por utilizar lenguaje claro y comprensible¹³ para el interlocutor.

4.8.7 Recomendaciones posteriores a la jornada:


Terminada la jornada se debe entregar al funcionario o colaborador designado el espacio o lugar prestado en las mismas condiciones de limpieza y organización en las que fueron entregadas. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Entregar los insumos prestados para el desarrollo de la jornada en óptimas condiciones.

¹¹ Se debe diligenciar el Formato de Autorización para divulgación del registro fotográfico y/o audiovisual y/o testimonial para la Unidad para las Víctimas Medida de Rehabilitación Psicosocial Colectiva.

¹² Bajo efectos de sustancias alucinógenas, de bebidas alcohólicas, enfermedad o condiciones a la salud, entre otras circunstancias que puedan llegar a afectar la normal prestación del servicio.

¹³ No utilizar términos técnicos que pueda representar una barrera de acceso a la información para los ciudadanos y/o población víctima atendidos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 22 de 23

- Agradecer al personal dispuesto en territorio para el desarrollo de la jornada.
- Reportar a nivel nacional las incidencias que se hayan presentado frente a las dinámicas de notificación.
- Embalaje de material e insumos dispuestos desde nivel nacional o desde la Dirección Territorial para correspondiente devolución.
- Diligenciar los formatos de legalización de viáticos según corresponda.


4.8.8 Cargue pruebas de notificación:

Las pruebas de notificación de las actuaciones administrativas deben ser cargadas durante la atención en los sistemas de información correspondientes.

En caso de imposibilidad en el cargue de las pruebas de notificación, el personal encargado, profesional zonal, profesional de servicio al ciudadano o de jornadas deben informar a nivel nacional a través del correo notificacionesRUPD@unidadvictimas.gov.co con copia al funcionario designado por el Canal Presencial - Notificaciones, a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano y al encargado por la Dirección Territorial, exponiendo las razones que imposibilitaron realizar esta actividad, las cuales pueden ser: *sin conexión a internet, falla eléctrica, incidencias presentadas en las herramientas de gestión, entre otras.*

Desde nivel nacional se verifica la incidencia reportada y en caso de ser necesario, se aprueba el envío de las pruebas de notificación; para esto el personal encargado debe remitir los formatos de diligencia de notificación personal nombradas por resolución y el formato: datos actuación administrativa notificada con la siguiente información:

- Actualización de datos: En esta sección se diligencian los datos actualizados de contacto del ciudadano y/o población víctima.
- Información de notificación: En esta sección se deben ingresar los datos de la actuación administrativa notificada.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO DATOS ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA NOTIFICADA							Código:				
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO							Versión: 01				
	TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS							Fecha:				
							Paginas 1 de 1					
FECHA DILIGENCIAMIENTO												
DIRECCIÓN TERRITORIAL												
DEPARTAMENTO NOTIFICACIÓN												
MUNICIPIO NOTIFICACIÓN												
INFORMACIÓN NOTIFICACIÓN						ACTUALIZACIÓN DE DATOS						
TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO CC	FECHA DE NACIMIENTO	NOMBRE COMPLETO CIUDADANO	SEXO	PERTENENCIA ÉTNICA	NÚMERO RESOLUCIÓN	DEPARTAMENT O RESIDENCIA	MUNICIPIO RESIDENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL	

Formato datos actuación administrativa notificada

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO DE TRABAJO JORNADAS DE NOTIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN	Código: 740,04,05-5
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 03/05/2021 Página 23 de 23

La entrega de las pruebas de notificación debe cumplir los lineamientos para la entrega al archivo general conforme a las disposiciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental y del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Desde nivel nacional se procede a realizar el cargue de las pruebas de notificación de manera masiva en los aplicativos correspondientes y se crean los casos dentro del aplicativo SGV, donde se relacione la información de la notificación realizada previamente.

Finalizada la jornada, se envía reporte a la Dirección Territorial (director territorial, profesional de jornadas y de servicio al ciudadano, coordinador del GAVE y enlace de la SRNI) según corresponda, informando el total de ciudadanos y/o víctimas atendidas y las actuaciones administrativas notificadas.

4.8.9 Legalización de viáticos

Para la legalización de viáticos se debe enviar los soportes establecidos desde el nivel territorial y nacional respectivamente, para legalizar la comisión, como son: certificado de permanencia, formatos de legalización de viáticos, entre otros que sean requeridos por el contratante o empleador.

Asimismo, se solicita que, desde la Dirección Territorial, GAVE o SRNI, según corresponda, remitan su percepción del desempeño por parte de los funcionarios, colaboradores o contratistas que participaron en la jornada; lo anterior, con el fin de aplicar acciones de mejora para las siguientes jornadas.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	03/05/2021	Creación Instructivo de Trabajo Jornadas de Notificación y Articulación para la Notificación