
	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>1</b> de <b>19</b>

LINEAMIENTO DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

FEBRERO DE 2020

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Código: 740.04.06-4</p>
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 10/02/2020</p>
		<p>Página <b>2</b> de <b>19</b></p>

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
Objetivos Específicos .....	4
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>ACTIVIDADES</b> .....	<b>8</b>
Incorporación de lineamientos .....	9
Alistamiento.....	13
Estabilización e Implementación estratégica .....	16
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	<b>20</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>20</b>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>3</b> de <b>19</b>

## INTRODUCCIÓN


La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (en adelante SAAH), en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano, tiene como responsabilidad el diseño, fortalecimiento, consolidación y trámite de la respuesta institucional de todas las dependencias de la Entidad, a través de los canales de atención escrito, telefónico, virtual y presencial en virtud de la “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”; en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas y en cumplimiento de normatividad vigente.<sup>1</sup>

Por lo anterior, y en aras de garantizar la atención a las víctimas en el marco de un modelo de servicio, el Grupo de Servicio al Ciudadano generó el manual para el fortalecimiento de la comunicación interna, que permita la entrega e incorporación de los lineamientos conceptuales, técnicos y tecnológicos que se formulen dentro de la ruta de atención a la población víctima, en cumplimiento de la política pública de Atención, Asistencia y Reparación a Víctimas y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro.

La estrategia busca, a través del presente documento, estandarizar la entrega e incorporación de lineamientos, como la definición de los planes de estabilización e implementación estratégica para todos los canales de atención de la Unidad para las Víctimas, en corresponsabilidad con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo; lo que permitirá la generación de acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano.

---

<sup>1</sup> Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 “Por la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias, y se dictan otras disposiciones”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>4</b> de <b>19</b>


## OBJETIVO:

Estandarizar el método<sup>2</sup> de entrega, incorporación e implementación de los lineamientos misionales, técnicos, operativos, jurídicos, entre otros, por parte de las dependencias y Grupos de Trabajo al Grupo de Servicio al Ciudadano de la SAAH, que inciden en la atención y orientación al ciudadano y población víctima del conflicto armado y el trámite de las solicitudes a través de los canales de atención.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir los criterios mínimos a cumplir por cada una de las dependencias de la Unidad para las Víctimas, para la entrega e incorporación de lineamientos en el marco de la atención y orientación de los ciudadanos y población víctima.
- Implementar estratégicamente los lineamientos entregados por las Dependencias y Grupos de Trabajo, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano y en corresponsabilidad con estas.
- Socializar la información con las personas encargadas de la operativización de los lineamientos y los equipos de trabajo de las Direcciones Territoriales, a través de los canales de atención (documentación, lenguaje claro, oportunidad, calidad, capacitación, entre otras).

<sup>2</sup> “En el método se organizan y estructuran las técnicas concretas que servirán para conseguir un objetivo determinado”. <https://definicion.de/metodo/>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Código: 740.04.06-4</p>
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 10/02/2020</p>
		<p>Página <b>5</b> de <b>19</b></p>

## DEFINICIONES:

**ABSTRACTO RESUMEN DOCUMENTAL:** “Es una representación abreviada, objetiva y precisa del contenido de un documento o recurso, sin interpretación crítica y sin mención expresa del autor del resumen”<sup>3</sup>.

**ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTO:** Es el proceso y el resultado de actualizar o poner al día una ruta de atención, criterios técnicos, tendencias, conceptos, mensajes, directivas, medidas, normas, objetivos, entre otros.

**ESTANDARIZAR:** “Adaptar algo a un patrón o modelo”<sup>4</sup>. “Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción”.<sup>5</sup>

**GUIÓN:** “Escrito que apunta a ideas que sirven como guía para un cierto fin. El guión, se destaca por ser conciso y por presentar la información de acuerdo con un determinado orden que facilita la comprensión”<sup>6</sup>. Para el caso del presente documento, es un texto que presenta la información necesaria para brindar una orientación, pretende facilitar y respetar el mensaje/lineamiento del equipo misional.

**LINEAMIENTO:** “Lineamiento viene del vocablo lineamentum, término utilizado para el dibujo de un cuerpo. El lineamiento sería el **enfoque y la dirección** de un conjunto de ideas. Una propuesta global tiene diversidad de aspectos y para que haya **coherencia** entre ellos es necesario que **compartan un rumbo**. Este sentido compartido de un proyecto es lo que sucede en el lineamiento.<sup>7</sup> “Es una tendencia, **una dirección o un rasgo característico de algo**. Conjunto de **órdenes o directivas** que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Una explicación o una declaración de principios. Es el **programa o plan de acción** que rige a cualquier institución. Conjunto de **medidas, normas y objetivos** que deben respetarse dentro de una organización”.<sup>8</sup>

**LENGUAJE CLARO:** “Es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, usada en varios países del mundo, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción. Este estilo de redacción tiene en cuenta, además del texto, la estructura, la edición, el lenguaje visual y el diseño. La claridad de los mensajes no supone

<sup>3</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Resumen\\_documental](https://es.wikipedia.org/wiki/Resumen_documental)


<sup>4</sup> <https://es.thefreedictionary.com/estandarizar> 06 de agosto de 2019

<sup>5</sup> <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php> 06 de agosto de 2019

<sup>6</sup> <https://definicion.de/guion/>

<sup>7</sup> <https://www.definicionabc.com/politica/lineamiento.php>. 06 de agosto de 2019

<sup>8</sup> <https://definicion.de/lineamiento/> 06 de agosto de 2019

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>6</b> de <b>19</b>

una simplificación de los contenidos, ni una subestimación del receptor. Por el contrario, está vinculada con la efectividad de los mensajes”<sup>9,10</sup>

**METODOLOGÍA:** “Es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego: metà (“más allá”), odòs (“camino”) y logos (“estudio”). Es un **plan de** investigación. Conjunto de **procedimientos** que determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición doctrinal.”<sup>11</sup>

**MÉTODO:** “Es el camino para alcanzar un fin. Es una palabra que proviene del término griego methodos (“camino” o “vía”) y que se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar. En el método se organizan y estructuran las técnicas concretas que servirán para conseguir un objetivo determinado”. “Conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso. su uso en cualquier oración indica que existe un procedimiento que seguir si se desea llegar al final de la operación. El uso de métodos determinados para la resolución de los problemas o circunstancias en la vida constituyen una disciplina doctrinaria que se fundamenta en la educación básica y establece bases sólidas de concentración y buen vivir”.<sup>12</sup>

**PROCESO:** “Presenta origen latino, del vocablo processus, de procedere, que viene de pro (para adelante) y cere (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de **actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad**, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Es una secuencia de actividades humanas, que transforman **un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos**.<sup>13</sup> “Son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema”.<sup>14</sup>

<sup>9</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Lenguaje\\_claro](https://es.wikipedia.org/wiki/Lenguaje_claro). 3 de septiembre de 2019

<sup>10</sup> <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Programas-Especiales/Paginas/Lenguaje-claro.aspx>

“Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.


Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

<sup>11</sup> <https://definicion.de/metodologia/> 06 de agosto de 2019

<sup>12</sup> <https://conceptodefinicion.de/metodo/>. 06 de agosto de 2019

<sup>13</sup> <https://conceptodefinicion.de/proceso/> 06 de agosto de 2019

<sup>14</sup> <https://definicion.mx/proceso/> 06 de agosto de 2019

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Código: 740.04.06-4</p>
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 10/02/2020</p>
		<p>Página <b>7</b> de <b>19</b></p>


**PLANIFICACIÓN:** “Este proceso exige **respetar una serie de pasos** que se fijan en un primer momento. Esfuerzos que se realizan a fin de **cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos**. Trabajar en una **misma línea** desde el comienzo de un proyecto. Es un **método** que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento”.<sup>15</sup>

**POLÍTICA PÚBLICA:** Es una acción desarrollada por un **gobierno** con el objetivo de **satisfacer una necesidad de la sociedad**. A través de una política pública, las autoridades a cargo de la **administración del Estado** emplean los recursos disponibles para solucionar un problema o para responder a una demanda de la población.<sup>16</sup>

**VERSIÓN FINAL (VF):** Las dependencias y Grupos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas deberán proyectar/redactar las respuestas tipo correspondientes a las posibles peticiones que puedan elevarse a la Entidad frente a un nuevo lineamiento misional, técnico, jurídico, entre otros, que sea emitido frente a la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas y las rutas de atención.

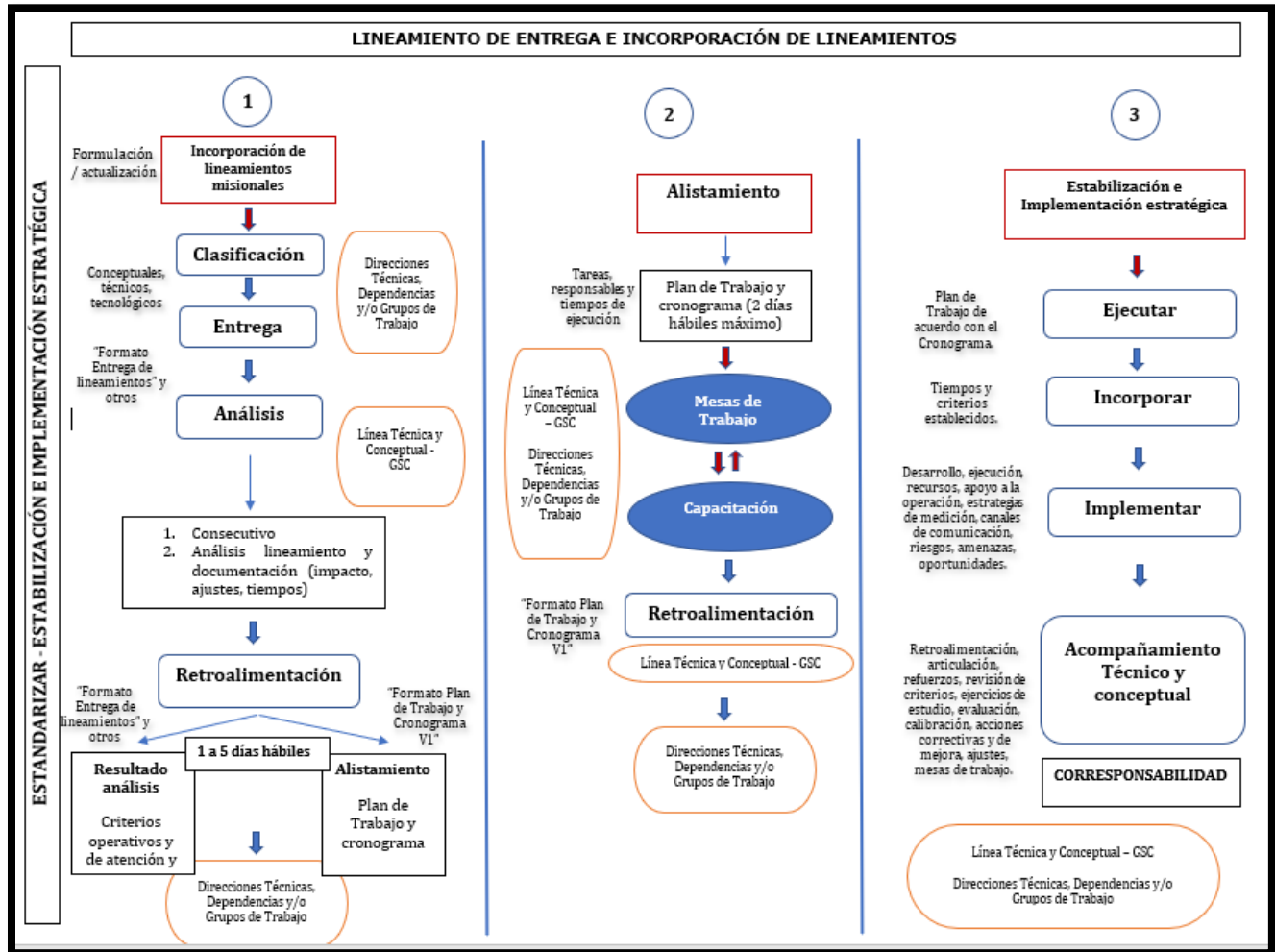
<sup>15</sup> <https://definicion.de/planificacion/> 06 de agosto de 2019

<sup>16</sup> <https://definicion.de/politica-publica/>. 9 de diciembre de 2019

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>8</b> de <b>19</b>

## ACTIVIDADES:


**Imagen No. 1. Flujograma – Manual Lineamiento de entrega e incorporación de lineamientos**



### 1. INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS


Los lineamientos que sean **formulados o actualizados** en el marco de la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, y que incidan en la atención, orientación y trámite de las solicitudes de los ciudadanos y población víctima, deberán ser entregados de manera oportuna por parte de las Dependencias y/o Grupos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas.




 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>9</b> de <b>19</b>

Para la incorporación de los lineamientos se deberán surtir los siguientes pasos:

- (i) **Clasificación:** Las Dependencia y/o Grupo de Trabajo deberá clasificar el tipo de lineamiento de la siguiente manera:
- **Lineamiento Conceptual:** Se refiere a aquellos lineamientos que dan el enfoque, la dirección, la postura y la coherencia frente a un tema específico, a partir del análisis, la resolución de un problema y el desarrollo de nuevas ideas, y a través del cual se brinde una respuesta. En este caso pueden ser: *Versiones Finales (en adelante VF) para las respuestas a las peticiones escritas o guiones de orientación para las peticiones verbales; en general toda información que explique el enfoque y la postura del tema tales como: presentaciones, manuales, circulares, documentos técnicos, entre otros.*
  - **Lineamiento Técnico:** Se refiere a aquellos criterios operacionales, de gestión y de trámite, como: *validaciones, escalamientos, ajustes de procedimiento o ruta, entre otros relacionados.*
  - **Lineamiento Tecnológico:** Se refiere a cambios o ajustes en los sistemas de información, que requiere un componente en aplicativos y/o herramientas tecnológicas, tales como: *creación de tipificaciones, módulos, funcionalidades, entre otros.*
- (ii) **Entrega:** Posteriormente a la clasificación, las Dependencia y/o Grupo de Trabajo correspondiente, deberá realizar la entrega del lineamiento de la siguiente manera:
- La documentación deberá ser entregada al Grupo de Servicio al Ciudadano: Línea Técnica y Conceptual o al equipo que haga sus veces en la Entidad.
  - Cada Dependencia y/o Grupo de Trabajo como responsable del lineamiento a socializar, deberá elevar las consultas que sean necesarias a la Oficina Asesora Jurídica sobre los temas requeridos, previamente a realizar la entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano.
  - La entrega del lineamiento debe ser oportuna, y únicamente a través de los enlaces designados de las Dependencias y/o Grupos de Trabajo. *Cada Dependencia y/o Grupo de Trabajo deberá designar dos (2) enlaces como único canal de comunicación con el Grupo de Servicio al Ciudadano para la socialización, modificación y/o actualización de los lineamientos; cualquier cambio deberá ser informado por correo electrónico al Grupo de Servicio al Ciudadano: Línea Técnica y Conceptual o el grupo que haga sus veces en la Entidad.*
  - La información debe ser entregada en el "Formato de Entrega de Lineamientos para la Atención" (Anexo 1.), por medio de una comunicación electrónica institucional.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>10</b> de <b>19</b>

## Imagen No. 2. "Formato de Entrega de Lineamientos para la Atención"

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>FORMATO ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS MISIONALES</b>	Código: _____
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: _____
	MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA	Fecha: DD/MM/AA
		Páginas _____
<b>ENLACE DEPENDENCIA</b> (Escriba el nombre de la persona designada como enlace con el Grupo de Servicio al Ciudadano)		<b>NÚMERO CONSECUTIVO SOLICITUD</b> (Este espacio es para diligenciar por el Grupo de Servicio al Ciudadano)
<b>DIRECCION TECNICA-DEPENDENCIA-GRUPO</b> (Escriba el Grupo de Trabajo que formula el lineamiento)	<b>PROCESO</b> (Escriba el proceso al que corresponda el lineamiento, según en mapa de procesos UARIV)	<b>FECHA DE ENTREGA</b> (Escriba la fecha del día que se escala la solicitud el Grupo de Servicio al Ciudadano DD/MM/AA)
<b>LINEAMIENTO</b>		
<b>TIPO DE LINEAMIENTO</b> (Marque con una X las opciones que apliquen)	<b>LINEAMIENTO (Describa)</b>	<b>ANTECEDENTE (Describa lineamiento anterior, si aplica)</b>
NUEVO <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN/ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> CONCEPTUAL <input type="checkbox"/> TÉCNICO <input type="checkbox"/> TECNOLÓGICO <input type="checkbox"/>		
<b>MARCO NORMATIVO/DOCUMENTOS TÉCNICOS</b> (Escriba la normatividad, manuales, protocolos, procedimientos, entre otros que soportan el lineamiento, si aplica)		<b>¿APLICA A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN ?</b> (Escriba cuáles)


Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano - SAAH

Para el diligenciamiento de dicho formato tenga en cuenta lo siguiente:

- Informar el nombre del enlace de la Dependencia y/o Grupo de Trabajo, el proceso correspondiente<sup>17</sup> y la fecha de entrega<sup>18</sup>.
- Describir el lineamiento, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Marcar el tipo de lineamiento: (i) Nuevo; (ii) Modificación/Actualización; (iii) Conceptual, (iv) Técnico y (v) Tecnológico.
  - Describir el lineamiento a entregar
  - Describir el lineamiento anterior (antecedente); si aplica.
  - Relacionar o anexar el marco normativo o documentos técnicos, jurídicos que soporten el lineamiento (Ley, Resolución, circular, guía o manual, memorando, procedimiento, así como las presentaciones y demás piezas comunicativas con las que cuente la dependencia, entre otras).

<sup>17</sup> Según el mapa de procesos de la Unidad para las Víctimas

<sup>18</sup> Correspondiente al día que es entregado el lineamiento al Grupo de Servicio al Ciudadano

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>11</b> de <b>19</b>

- Informar si el lineamiento aplica para todos los canales de atención y a cuáles.

**Tenga en cuenta:** Si se refiere a un lineamiento tecnológico (creación de una tipificación) y un lineamiento conceptual (creación o actualización de guiones de orientación) se debe anexar al formato de entrega: "Cuadro Excel" exportado de la herramienta de gestión de solicitudes y trámites establecida por la Unidad para las Víctimas<sup>19</sup>, completamente diligenciado.

**Todo lineamiento debe contemplar los tres canales de atención de la Unidad para las Víctimas (presencial, telefónico y virtual y respuesta escrita) y la línea de acción del proceso de notificaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano.**


**El formato de entrega de lineamientos deberá ser diligenciado de manera concreta, abreviada, objetiva y precisa; a manera de resumen documental o Abstract; esto contribuirá a la agilidad de atención por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.**

- (iii) Análisis: Posterior a la entrega del lineamiento en el formato establecido, el Grupo de Servicio al Ciudadano: Línea Técnica y Conceptual o el equipo que haga sus veces en la Entidad, deberá:
- Generar un número consecutivo al formato de entrega para llevar el control y seguimiento de la información entregada por las Dependencias y/o Grupos de Trabajo.

**El control y seguimiento de los consecutivos estará bajo responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano**

- Analizar el lineamiento y documentación entregada:
  - Definir el impacto de la incorporación de los lineamientos a las operaciones (Verificar y analizar la coherencia de los criterios, con relación al impacto técnico, operativo y conceptual del lineamiento en el marco del servicio al ciudadano - canales de atención).
  - Verificar si la información requiere ajustes previos a la socialización e implementación.
  - Establecer los tiempos del proceso de estabilización en las operaciones.

<sup>19</sup> Actualmente: Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	Código: 740.04.06-4
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>12</b> de <b>19</b>

### Análisis del lineamiento y documentación entregada

**Dependiendo del tipo de lineamiento, su extensión y complejidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizará esta tarea entre uno (1) y cinco (5) días hábiles.**

- (iv) Retroalimentación: Responder a la Dependencia y/o Grupo de Trabajo, en el mismo "Formato de Entrega de Lineamientos para la Atención" (Anexo 1.) y bajo el mismo consecutivo, el **resultado del análisis realizado**.

<p><b>CRITERIOS OPERATIVOS Y DE ATENCIÓN</b></p> <p><small>(Describe los requerimientos, necesidades, criterios, entre otros que se consideren para operar el lineamiento desde el Grupo de Servicio al Ciudadano)</small></p>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano – SAAH

El Grupo de Servicio al Ciudadano podrá:


- Solicitar, en caso de ser necesario, previo concepto por parte de la Oficina Asesora Jurídica.<sup>20</sup>
- Requerir \*mesas de trabajo y/o \*capacitaciones con las Dependencias y/o Grupo de Trabajo.
- Convocar a los equipos de trabajo encargados de brindar asesoría y acompañamiento al territorio (de ser necesario)<sup>21</sup>.
- De contar con la información necesaria y completa claridad en el lineamiento, proceder con el alistamiento, estabilización e implementación en los canales de atención.

## 2. ALISTAMIENTO

El alistamiento es el ejercicio de liderazgo por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, que conduce el proceso de toma de decisiones para la estructuración del plan de trabajo y cronograma, que tiene como fin documentar las acciones para el entrenamiento, estabilización e implementación del lineamiento en las operaciones de atención, orientación y trámite de las solicitudes de los ciudadanos y población víctima. Cuando se

<sup>20</sup> Esto fundamentado en la Circular 00031 de 2018, en la cual recomendó a todas las dependencias la vinculación de la OAJ en actuaciones que generen impactos jurídicos.

<sup>21</sup> Teniendo en cuenta que estos equipos de trabajo son el canal de comunicación de las Direcciones Territoriales y sus Profesionales de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, con el nivel nacional.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>13</b> de <b>19</b>

requiera, dicho grupo, podrá convocar al alistamiento a las Dependencias y/o Grupos de trabajo por medio de las mesas de trabajo, o a participar en los demás ejercicios que sean necesarios en el marco de la planificación y el alcance de los objetivos contemplados.

Tenga en cuenta que para esta fase de preparación deben existir las respuestas a preguntas como: “para qué”, “para cuándo” y “en qué aspectos”, nos alistamos. Lo anterior, por cuanto es importante un conocimiento completo del lineamiento y los escenarios de implementación.


- (i) Plan de Trabajo y cronograma: El Grupo de Servicio al Ciudadano definirá las **tareas y tiempos de ejecución** para la incorporación y estabilización del lineamiento en los canales de atención.

**El plan de trabajo y el cronograma deberán ser entregados máximo dos (2) días hábiles después de la retroalimentación inicial. En caso de que se requiera en esta esta fase de lineamiento una mesa de trabajo o capacitación previa con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo, deberán desarrollarse en el marco de este término.**


De esta manera deberá tener en cuenta:

- La traducción en lenguaje claro, atendiendo a la especificidad de cada canal de atención.
  - La socialización a la operación (equipos conceptuales, formadores, calidad o los que hagan sus veces).
  - El entrenamiento a la operación (niveles de destreza)
  - La incorporación y estabilización en las operaciones de los canales de atención (nivel nacional y territorial – Punto cero).
  - La implementación estratégica en corresponsabilidad con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo.
  - Socialización a los equipos de trabajo que brindan asesoría y acompañamiento al territorio, para la articulación y difusión de la información a los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas.
- (ii) Retroalimentación: Definidas las acciones, la Línea Técnica y Conceptual o el que haga sus veces en la Entidad deberá retroalimentar a los enlaces de las Dependencias y/o Grupos de Trabajo el **plan de trabajo y cronograma** en el “Formato Plan de Trabajo y Cronograma”, por medio de una comunicación electrónica institucional<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Correo electrónico

 <b>El futuro es de todos</b>	<b>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</b>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
		<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
			Fecha: 10/02/2020
			Página <b>14</b> de <b>19</b>

### Imagen No. 3. "Formato Plan de Trabajo Lineamientos de Atención"

 <b>El futuro es de todos</b>	<b>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</b>	<b>FORMATO PLAN DE TRABAJO ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN</b>	Código:
		<b>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Versión:
		<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Fecha: DD/MM/AA
			Paginas

LINEAMIENTO	CONSECUTIVO No.	DIRECCIÓN T/DEPENDENCIA/GRUPO	PROCESO (Mapa de procesos)
PLAN DE TRABAJO	TAREAS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA (Tiempos para la ejecución)
<b>CRITERIOS TÉCNICOS, CONCEPTUALES Y OPERATIVOS</b> <small>(Componente de herramientas y/o aplicativos, escalamientos, tipificaciones, tiempos de respuesta, guiones de atención y orientación, pretensiones, versiones finales respuesta escrita, entre otros)</small>			
<b>PREPARACIÓN MATERIAL</b> <small>(presentaciones iniciales, soportes técnicos, jurídicos, conceptuales)</small>			
<b>SOCIALIZACIÓN/CAPACITACIÓN</b> <small>(Canales de atención y equipos territoriales -preparación de piezas comunicativas y espacios de formación a la operación)</small>			
<b>PLAN DE ESTABILIZACIÓN (ejecutar, incorporar, implementar, acompañar)</b> <small>(Ejecución, desarrollo de capacidades y aptitudes, estrategias)</small>			


Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano – SAAH

**Este plan de trabajo y cronograma podrá variar de acuerdo con las dinámicas de cada canal de atención o procesos operativos del Grupo de Servicio al Ciudadano, y en los casos que se requiera, se solicitará apoyo de las Dependencias y/o Grupos de Trabajo que formularon el lineamiento, sobre las temáticas que sean identificadas durante la fase de incorporación y estabilización de las operaciones.**

**(Capacitaciones, consultas, refuerzos, aclaraciones, entre otras)**

(iii) **\*Mesas de Trabajo:** **Si se requiere**, este espacio tiene el propósito de:

- Desarrollar la interlocución y análisis entre las Dependencias y/o Grupos de Trabajo, cuando se requiera, que permitan acordar acciones para una incorporación y estabilización coherente, acertada y oportuna.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>15</b> de <b>19</b>

- Generar discusión y definición conceptual, operativa, técnica y tecnológica.
- Agilizar decisiones y planear espacios de capacitación y/o formación.
- Propender por el lenguaje claro de los lineamientos.
- Proyectar el plan de trabajo para la estabilización e implementación estratégica.

Como producto del espacio, deberá quedar definido el **plan de trabajo y cronograma** - "Formato Plan de Trabajo y Cronograma", el cual debe contener:

Definición de criterios conceptuales, operativos, técnicos y tecnológicos para los canales de atención y Direcciones Territoriales (Profesionales de Servicio al Ciudadano). **En cada una de las acciones del plan de trabajo se deberán definir los tiempos de ejecución, tareas y responsables.**


Entre estos:

- Componente de herramientas y/o aplicativos
- Escalamientos a las Dependencias y/o Grupos de Trabajo
- Creación/actualización de tipificaciones en aplicativos/ actualización de árbol de pretensiones (canal escrito) /herramientas.
- Tiempos de respuesta de las solicitudes y trámites
- Guiones de atención y orientación
- Construcción de VF para la respuesta escrita
- Preparación del material (presentaciones iniciales, soportes técnicos, jurídicos, conceptuales)
- Socialización y capacitación a los canales de atención y equipos territoriales (preparación de piezas comunicativas y espacios de formación a la operación y al nivel territorial)
- Definición del Plan de Estabilización e Implementación Estratégica.

#### Tenga en cuenta:

**El plan de trabajo y cronograma deberá ser diligenciado en el "Formato Plan de Trabajo Lineamientos de Atención" (Anexo 2), establecido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, producto de la Mesa de Trabajo.**

**El "Formato Plan de Trabajo Lineamientos de Atención" (Anexo 2) deberá ser archivo de manera digital, anexo al consecutivo correspondiente a la entrega del lineamiento ("Formato de Entrega de Lineamientos Misionales"); El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá realizar el seguimiento a este plan trabajo hasta su total cumplimiento, en corresponsabilidad con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo.**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>16</b> de <b>19</b>

- (iv) \*Capacitación: **Si se requiere**, las Direcciones Técnicas, Dependencias y/o Grupos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas deberán preparar y brindar capacitación al Grupo de Servicio al Ciudadano y demás equipos de trabajo que brindan asesoría y acompañamiento al territorio (si se requiere), sobre el lineamiento entregado.

**Tenga en cuenta:**

**Los espacios de socialización y capacitación deberán programarse concertadamente con el Grupo de Servicio al Ciudadano**

### 3. ESTABILIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA


Se refiere a la ejecución del plan de trabajo, enfocado a la socialización, capacitación, entrenamiento, estabilización e implementación sobre el lineamiento en el nivel operativo y territorial. Para este se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- (i) Material y piezas comunicativas: Definidos los criterios conceptuales, operativos, técnicos y tecnológicos, el Grupo de Servicio al Ciudadano, a través de los equipos conceptuales y de formación de los canales de atención, diseñará las notas informativas y material de comunicación necesario para la socialización, capacitación y/o formación a las operaciones de los canales de atención, las cuales serán compartidas con los equipos de trabajo encargados de brindar asesoría y acompañamiento al territorio, para su respectiva socialización a los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas.
- (ii) Socialización y capacitación al nivel operativo: Las Dependencias y/o Grupos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas deberán, *cuando se requiera*, apoyar al Grupo de Servicio al Ciudadano, en los espacios solicitados de socialización y/o capacitación a la operación; estos espacios podrán ser a través de video conferencias u otro medio digital, virtual o presencial que sea procedente de acuerdo con el lineamiento y la dinámica operativa y territorial.

Criterios técnicos para la socialización al nivel operativo:

- El espacio para la socialización y/o capacitación a la operación siempre será articulado por la Línea Técnica y Conceptual o quien haga sus veces en el Grupo de Servicio al Ciudadano o la Entidad.
- La preparación del material, piezas comunicativas y metodología se hará con el apoyo de los equipos conceptuales y de formación del operador y deberá ser validado previamente por la Línea Técnica y Conceptual o quien



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>17</b> de <b>19</b>

haga sus veces en el Grupo de Servicio al Ciudadano, en términos de lenguaje claro, lineamientos de fondo, redacción y ortografía.

- La información deberá ser socializada con los equipos de trabajo que brindan asesoría y acompañamiento al territorio, con el propósito de ser entregado a los Profesionales de Servicio al Ciudadano del nivel territorial. Asimismo, serán convocados a los espacios de capacitación o formación a los canales de atención (según aplique).
- Cuando se requiera el apoyo de las Dependencias y/o Grupos de Trabajo que formularon el lineamiento, la Línea Técnica y Conceptual o quien haga sus veces en el Grupo de Servicio al Ciudadano, validará previamente la información y el material a presentar por parte de estos grupos de trabajo.
- Cuando se requiera un proceso de socialización y/o capacitación, específico para los Profesionales de Servicio al Ciudadano, los equipos de trabajo que brindan asesoría y acompañamiento al territorio deberán articular con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo la definición de los medios tecnológicos de comunicación de la información y el agendamiento correspondiente.
- Desarrollar en los colaboradores que operan los lineamientos un sentido de identificación con el proceso.


*Es esencial que, desde las Dependencias y/o Grupos de Trabajo competentes, a través del lenguaje claro, se logre transmitir el fin que tiene la incorporación del lineamiento en aras de contribuir a la misionalidad de la Entidad, de esta manera, buscando generar compromiso en los equipos de trabajo para garantizar una implementación estratégica hacia el logro de los objetivos propuestos.*

#### **Tenga en cuenta:**

***En ningún caso las Dependencias y/o Grupos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas socializarán lineamientos que afecten directamente a los canales de atención del Grupo de Servicio al Ciudadano o a la Línea de acción del proceso de notificaciones, por un medio diferente a la Línea Técnica y Conceptual (o el grupo de trabajo que haga sus veces en la Entidad).***

(iii) El Plan de Estabilización deberá desarrollarse de la siguiente manera:

- Ejecutar las tareas definidas en el plan de trabajo y cronograma presentado; *corresponderá al Grupo de Servicio al Ciudadano liderar el seguimiento a su cumplimiento, en corresponsabilidad con la Dependencia y/o Grupo de Trabajo y cuando aplique, con los equipos de trabajo encargados de brindar asesoría y acompañamiento al territorio, a través de los Profesionales de Servicio al Ciudadano (Direcciones Territoriales).*
- Incorporar el lineamiento entregado, de manera permanente o por el tiempo requerido, bajo los criterios conceptuales, operativos y técnicos de atención

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>18</b> de <b>19</b>

y orientación de los canales de atención para el servicio al ciudadano, y a través de las herramientas y/o aplicativos definidos por la Entidad (según corresponda).


- Implementar estratégicamente el lineamiento:
  - ✓ Desarrollar las medidas y actividades establecidas para concretar el lineamiento o la misión correspondiente.
  - ✓ Asignar las tareas y líneas de tiempo para la ejecución y los recursos.
  - ✓ Apoyar a los colaboradores operativos para la mejora de capacidades y aptitudes.
  - ✓ Establecer las estrategias o herramientas de medición de desempeño
  - ✓ Establecer los canales de comunicación y articulación para el seguimiento y retroalimentación.
  - ✓ Identificar los riesgos, amenazas, oportunidades.
- Realizar acompañamiento técnico y conceptual por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

En corresponsabilidad con las Dependencias y/o Grupos de Trabajo, se deberá realizar el seguimiento correspondiente por medio del desarrollo de espacios tales como:

- ✓ Retroalimentación: Atención y respuesta a las consultas e inquietudes elevadas por la operación.
- ✓ Si se requiere, articular espacios de refuerzo y aclaración con las operaciones de los canales de atención.
- ✓ Revisión de criterios de calidad.
- ✓ Realizar ejercicios de estudio, retroalimentación, medición y fortalecimiento: evaluaciones, calibraciones, entre otros.
- ✓ Desarrollar las acciones correctivas, acciones de mejora, ajuste a los criterios operativos, entre otros que sean necesarios como resultado del Plan de Estabilización.
- ✓ Mesas de Trabajo: Técnicas, conceptuales, entre otras que sean necesarias para la articulación de cualquier asunto en el proceso.

**Cada actividad que sea ejecutada, cada espacio de trabajo que sea llevado a cabo y cada compromiso que sea acordado en el marco del plan de trabajo, deberá ser documentado en el "Formato Plan de Trabajo Lineamientos de Atención", con el fin de llevar el control y seguimiento de los avances y compromisos que surjan por cada consecutivo que esté bajo seguimiento del Grupo de Servicio al Ciudadano.**

**Asimismo, se deberá archivar en la carpeta digital del consecutivo correspondiente, los soportes de la gestión, como actas de reunión, formatos de asistencia, entre otros que puedan ser generados durante el proceso.**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>MANUAL DE ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS Y POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	Código: 740.04.06-4
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Versión: 01
		Fecha: 10/02/2020
		Página <b>19</b> de <b>19</b>

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018; "Por la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para las Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias, y se dictan otras disposiciones".

Circular 00031 de 2018; "Instrucciones para el trámite de actos administrativos de contenido general y abstracto, actos administrativos de contenido particular suscritos por el Director General y solicitud de conceptos" – "...Actualización de las directrices generales establecidas respecto las funciones de la Oficina Asesora Jurídica...".

## ANEXOS:

Anexo 1. Formato Entrega e Incorporación de Lineamientos para la atención.

Anexo 2. Formato Plan de Trabajo y Cronograma Entrega e Incorporación de Lineamientos de Atención.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	10/02/2020	Se crea el documento en respuesta a la necesidad identificada al interior del proceso