

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 740.04.08-12
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento operativo y técnico mediante el cual se validan las solicitudes de apertura de nuevos Puntos de Atención, escaladas por las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, por petición de los Entes Territoriales.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción y radicación de la solicitud de intención para apertura de Puntos de Atención y finaliza con la elaboración del documento escrito, radicación en el gestor documental y envío a la Dirección Territorial.

3. DEFINICIONES

Estudio de Factibilidad: es un documento que registra diferentes variables establecidas para el análisis (datos cualitativos y cuantitativos) relacionadas con el municipio sobre el cual están requiriendo la apertura de un nuevo Punto de Atención, complementario para la toma de decisiones en respuesta a la solicitud realizada por el ente territorial.

Orientador: persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a los ciudadanos y/o víctimas en el territorio nacional a través de los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (modalidad fija), y en las Estrategias de Atención Complementarias (modalidad móvil).

Realiza la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular, en el marco de las etapas establecidas por la Unidad para las Víctimas: atención, asistencia y reparación.


Punto de Atención: espacios dispuestos y coordinados por las alcaldías municipales, en articulación con las Direcciones Territoriales, en donde la Unidad para las Víctimas hace presencia con profesionales de las Direcciones Territoriales, orientadores y con la participación de otras entidades que hacen parte del SNARIV y la oferta local.

Fuente: Manual de Servicio al Ciudadano, www.unidadvictimas.gov.co

SAAH: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

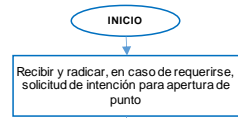
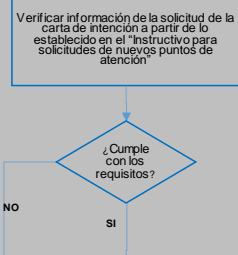
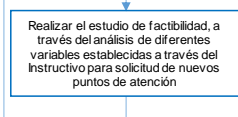
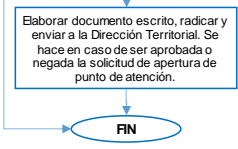
4.1. Para atender la solicitud, se deben cumplir con toda la documentación identificada en el procedimiento.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 740.04.08-12
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 05
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN		Fecha: 30/08/2021 Página 2 de 3


- 4.2. Contar con todos los insumos establecidos en el instructivo en cuanto a las cifras de atención.
- 4.3. Se requiere contar con un espacio físico proporcionado, ya sea por el ente territorial o por la Dirección Territorial, donde estará ubicado el orientador.

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web www.unidadvictimas.gov.co

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Recibir y radicar, en caso de requerirse, solicitud de intención para apertura de punto.	Carta de intención. Correo Electrónico	Profesional Presencial y Auxiliar Administrativa Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria	Carta de intención. Correo Electrónico
2 PC		Verificar información de la solicitud de la carta de intención a partir de lo establecido en el "Instructivo para solicitudes de nuevos puntos de atención" ¿Cumple con los requisitos? Si: Pasa a la actividad No. 3 No: Realizar la devolución y finaliza el procedimiento. FIN	Carta de intención Instructivo para solicitudes de nuevos puntos de atención	Profesional Presencial	Correo Electrónico
3		Realizar el estudio de factibilidad, a través del análisis de diferentes variables establecidas a través del Instructivo para solicitud de nuevos puntos de atención	Carta de intención Instructivo para solicitudes de nuevos puntos de atención	Profesional Presencial	No aplica
4		Elaborar documento escrito, radicar y enviar a la Dirección Territorial. Se hace en caso de ser aprobada o negada la solicitud de apertura de punto de atención. Fin del procedimiento	Carta de intención Instructivo para solicitudes de nuevos puntos de atención	Profesional Presencial	Correo Electrónico Sistema de Gestión Documental de la Unidad
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Nuevo Punto de Atención donde la Unidad para las Víctimas hace presencia.	Punto de Atención de la Unidad para las Víctimas donde se realiza atención Presencial a los ciudadanos y/o Víctimas.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 740.04.08-12
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página 3 de 3

6. ANEXOS

Anexo 1. Instructivo para Solicitudes de Nuevos Puntos de Atención

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	31/08/2015	Se define el objetivo, el alcance y las relacionados a la operatividad del procedimiento, determinando responsables y registros de las mismas.
2	05/10/2015	Se ajusta el nombre del proceso, se ajustan registros de actividades y se incluye un documento de referencia.
3	02/08/2016	Se analizan puntos de control identificados dentro del Procedimiento.
4	05/06/2017	Se ajusta el objetivo del procedimiento, el alcance, los documentos de referencia y las actividades relacionando las entradas e insumos, se eliminan las actividades 3 y 4.
5	30/08/2021	Se actualiza el formato del procedimiento, el objetivo, el alcance del procedimiento, la definición Punto de Atención, se ajusta a orientadores "se omite Enlaces Integrales" toda vez que esta figura ya no hace parte del proceso de atención Presencial, se define producto o servicio y su descripción.