

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021 Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Determinar las actividades mediante las cuales las Direcciones Territoriales realizan la programación de las estrategias de atención complementarias, para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima sobre los servicios y trámites de la Entidad y en las que sean articuladas o convocadas por otras entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante SNARIV).

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la planeación y programación de las estrategias de atención complementarias de acuerdo con las necesidades identificadas por las Direcciones Territoriales, las dependencias de la Unidad para las Víctimas y otras entidades, (Función Pública, Ministerio de Justicia y del Derecho entre otros, y la nueva institucionalidad). Finaliza brindando y registrando la atención y orientación en los sistemas de información de la Unidad para las Víctimas.

## 3. DEFINICIONES

**Estrategias de Atención Complementarias:** De acuerdo con lo establecido por el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación, *“las entidades que hacen parte del SNARIV, deben contar con estrategias de atención complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante CRAV) que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuente con los CRAV, tales como: Esquemas móviles, enlace municipal, enlace con las organizaciones de víctimas, atención telefónica”*<sup>1</sup>.

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

De esta forma, a continuación, se describe la definición de cada una de estas estrategias, en las que la Unidad para las Víctimas, a través de las Direcciones Territoriales, planea, programa y participa con actividades en materia de atención y orientación:

---

<sup>1</sup> Artículo 130. Decreto 4800 de 2011. Estrategias de Atención Complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021 Página 2 de 7

- **Esquemas Móviles:** *“Las entidades nacionales y territoriales desarrollarán estrategias móviles de atención para las víctimas, con el fin de brindar la atención y orientación en los municipios apartados que no cuenten con CRAV. Estos esquemas deben ser coordinados con las gobernaciones y/o alcaldías con el fin de identificar las zonas que deben ser atendidas de forma prioritaria e inmediata”<sup>2</sup>.*

Bajo este sustento normativo, la Unidad para las Víctimas desarrolla estrategias las cuales son *“espacios institucionales (evento extramural, con temporalidad y alcance definido en el proceso de la ruta de atención, asistencia y reparación integral), de atención especializada y participación exclusiva de los servicios y trámites de la Entidad, con el fin de abordar uno o varios temas determinados dentro de los esquemas operativos<sup>3</sup>. Son programados por cada una de las Direcciones Territoriales teniendo en cuenta las condiciones de las víctimas y las necesidades de atención en lugares donde no se cuenta con Punto de Atención y Orientación (en adelante PAV) y/o CRAV”<sup>4</sup>. “Son un componente de la atención presencial para mitigar las barreras de acceso en todo el territorio nacional; se coordinan a través del Canal Presencial del Grupo Servicio al Ciudadano, con el propósito de llegar a lugares distantes para que las víctimas puedan contar con la información necesaria y brindarles las oportunidades para acceder y ejercer sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación”<sup>5</sup>.*

Dentro de este modelo de atención, la Entidad cuenta con dos estrategias definidas, las cuales se describen a continuación:

- **Cambio de Punto:** Jornada que se desarrolla o realiza en el municipio base en donde existen PAV y/o CRAV. El objetivo de esta estrategia es ampliar la cobertura de atención en todos los barrios y/o localidades del municipio, en donde las personas por su alto grado de vulnerabilidad, discapacidad física o que no poseen los recursos necesarios, no pueden trasladarse a los espacios institucionales mencionados. Esta estrategia también es planeada y articulada con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas de acuerdo con la necesidad del servicio.
- **Jornadas de Atención Presenciales y/o Virtuales:** Jornada que se desarrolla fuera del municipio o ciudad capital en donde existen PAV y/o CRAV y busca acercar la institucionalidad a la población, que no posee los recursos o las condiciones necesarias para realizar traslados intermunicipales y poder llegar a dichos espacios institucionales. En la atención se busca dar información, orientación y

<sup>2</sup> Según como lo establece el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación. ARTÍCULO 2.2.6.6.10. Estrategias de atención complementadas a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

<sup>3</sup> Jornadas Móviles de Atención | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co)

<sup>4</sup> Jornadas Móviles de Atención | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co).

<sup>5</sup> Jornadas de atención - Estrategia Móvil | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co)

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021 Página 3 de 7

acompañamiento a las víctimas, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación<sup>6</sup>.

➤ **Estrategias de Atención – SNARIV:** La Unidad para la Víctimas, en articulación con diferentes entidades, apoya estos espacios institucionales a través de la participación del personal necesario para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima sobre los servicios y trámites de la Entidad. Estas estrategias son:

- **Ferias de Atención:** “Son espacios desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para que los ciudadanos hagan control social, se entregue información de su interés, se garantice el acceso a trámites y las entidades rindan cuentas”.<sup>7</sup>
- **Unidad Móvil de Atención y Orientación a las Víctimas:** *“Estrategia interinstitucional de unidades móviles de atención y orientación a víctimas del conflicto. El Ministerio de Justicia y del Derecho, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y la Defensoría del Pueblo implementarán una estrategia de unidades móviles de atención y orientación a víctimas del conflicto en Colombia, que atenderá y orientará a esta población en las zonas en las que no exista presencia permanente de funcionarios de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas en las que exista una alta demanda de atención y orientación por parte de las víctimas de violaciones a la vida, integridad, libertad y seguridad. Estas unidades podrán integrarse con otros mecanismos de acceso a la justicia”*.<sup>8</sup>

**Matriz de Programación – Sistema de Gestión para las Víctimas:** Es la base de datos del Sistema de Gestión para las Víctimas (en adelante SGV), la cual contiene la información detallada de todas las estrategias de atención complementarias que son programadas por las Direcciones Territoriales a través del SGV. Esta información es descargada directamente del aplicativo por el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial para la solicitud de traslados, alimentación y alojamiento de los orientadores, en los casos que sea necesario el desembolso de anticipos, como también, para los reportes que sean requeridos.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento, está enmarcada en el Decreto 2623 de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema*

<sup>6</sup> Jornadas de atención - Estrategia Móvil | Unidad para las Víctimas ([unidadvictimas.gov.co](http://unidadvictimas.gov.co))

<sup>7</sup> Función Pública desplegará estrategias para mejorar la relación Estado-ciudadano - Función Pública ([funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co)). Bogotá, jueves 11 marzo de 2021. El director del Departamento Administrativo de la Función Pública, Fernando Grillo, anunció que la entidad prepara una serie de estrategias para mejorar la relación Estado-Ciudadano, que se traducirá en un servicio público más eficaz desde las entidades hacia la ciudadanía.

<sup>8</sup> Decreto 1581 de 2017. ARTÍCULO 2.4.3.4.1.1 / [Unidad Móvil de Víctimas: derechos más cerca de las comunidades | Defensoría del Pueblo \(defensoria.gov.co\)](http://unidadmovil.gov.co).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021 Página 4 de 7

*Nacional de Servicio al Ciudadano*”, el Decreto 1084 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación*” y el Decreto 1581 de 2017 “*Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior*”<sup>9</sup>, la Ley 1712 de 2014 “*Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional...*”, así como también, los CONPES 3649 de 2010 “*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*”, 3785 de 2013 “*Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano – Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano*” y, aquellos reglamentos y lineamientos relacionados con la atención y trámite de las peticiones verbales y escritas<sup>10</sup>, contenidos en el normograma de la Unidad para las Víctimas, disponible para consulta en la página web de la Entidad.<sup>11</sup>, Ley 2078 del 08 de enero de 2021, por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, y 4635 de 2011 prorrogando por 10 años su vigencia.

## 5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- 5.1. Definir el número de estrategias de atención complementarias a realizar durante cada vigencia presupuestal, por lo que, el Grupo de Servicio al Ciudadano, bajo responsabilidad del Canal Presencial, precisa la meta anual correspondiente para cada Dirección Territorial.
- 5.2. Programar las estrategias de atención complementarias, donde cada Dirección Territorial es responsable de planear y programar las actividades mes a mes, coordinando con el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial los recursos requeridos y en los tiempos establecidos en este procedimiento. Para el caso de jornadas de atención, la programación debe estar alineada con la Oficina Asesora de Planeación, debe estar encaminada al cumplimiento de la meta anual del Plan de Acción Territorial y se hará conforme a la dinámica territorial y la necesidad del servicio.
- 5.3. El profesional de estrategias de atención complementarias, designado por la Dirección Territorial, debe realizar la programación de dichos espacios a través del SGV – Módulo Jornadas, siete (7) días calendario antes de la fecha definida para la actividad. No obstante, el Grupo de Servicio al Ciudadano (Canal Presencial), tendrá en cuenta cualquier solicitud que surja desde el nivel territorial o nacional con atención a la necesidad del servicio.
- 5.4. Para la programación de las ferias de atención, la Unidad para las Víctimas se acoge a la planeación que realiza el Departamento Administrativo de la Función Pública y esta se da a conocer a la Dirección Territorial correspondiente.
- 5.5. Para la programación de las Unidades Móviles de Atención y Orientación a las Víctimas, el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Defensoría del Pueblo y la Unidad para las

<sup>9</sup> “Por el cual se adiciona el Título 3 a la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la política pública de prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades, y se dictan otras disposiciones”.

<sup>10</sup> Ley 2080 del 25 de enero 2021 “Por medio de la se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 (en adelante CPACA)”, la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”, el Decreto 1166 de 2016 “que adiciona lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”<sup>10</sup>, la Resolución 00156 de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”.


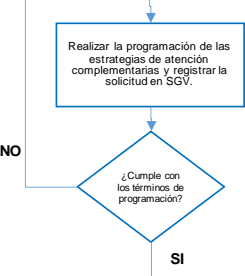
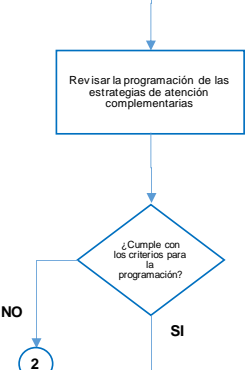
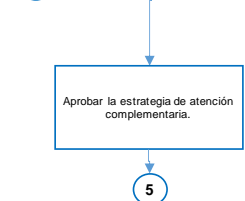
<sup>11</sup> Normograma actualizado a mayo 2021 | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co)

 <p><b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021
		Página 5 de 7

Víctimas determinan el cronograma a partir de las necesidades identificadas. Por parte de la Unidad para las Víctimas, son las Direcciones Territoriales las que proponen los municipios para incluir en la ruta de la Unidad Móvil.

- 5.6. Para realizar la estrategia de atención complementaria se debe programar en la herramienta SGV y puede realizarse de manera Presencial, Telefónica y/o Virtual de acuerdo con las dinámicas territoriales.
- 5.7. Cumplir con los lineamientos entregados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial relacionados con este procedimiento (manuales, protocolos, instructivos).

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Planear y programar las estrategias de atención complementarias de acuerdo con las necesidades del territorio y del nivel nacional.	Solicitudes recepcionadas para la realización de las estrategias de atención complementarias.	Profesional de estrategias de atención complementarias designado por la Dirección Territorial.	Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV - Módulo Jornadas
2		Realizar la programación de las estrategias de atención complementarias y registrar la solicitud en SGV.  ¿Cumple con los términos de programación? Sí: Continúa con la actividad No. 3. NO: Verificar con la Dirección Territorial la viabilidad de la estrategia. pasa a la actividad No. 1.	Programación de la Estrategia de Atención Complementaria en el SGV de acuerdo con el Plan de Acción Territorial.	Profesional de estrategias de atención complementarias designado por la Dirección Territorial.	Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV - Módulo Jornadas
3		Revisar la programación de las estrategias de atención complementarias, con base en los siguientes ítems: número de días, número de personas a atender, número de orientadores requeridos, horarios y fechas, para el desarrollo de las estrategias de atención complementarias programadas.  ¿Cumple con los criterios para la programación? No: Realizar la devolución al profesional de estrategias de atención complementarias de la Dirección Territorial para realizar los ajustes correspondientes y pasa a la actividad No. 2. Sí: Pasa a la actividad 4.  NOTA: Si la Dirección Territorial no realiza el ajuste solicitado, se rechaza la solicitud a través de SGV. Fin	Validación de la Información	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones.	Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV - Módulo Jornadas
4		Aprobar la estrategia de atención complementaria.	Aprobación en SGV.	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones.	Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV - Módulo Jornadas



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 740.04.08-7

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 9

**PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS**

Fecha: 10/08/2021

Página 6 de 7

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
5		Descargar la matriz de programación de SGV de las estrategias de atención complementarias que fueron programadas.	Programación realizada por la Dirección Territorial en el SGV.	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones.	Matriz de programación de las estrategias de atención complementarias - SGV.
6		Remitir al operador la matriz de programación de SGV para gestionar el traslado, alimentación, alojamiento y solicitar desembolso de anticipos (para los casos en los que se requieran servicios) de los orientadores que participarán en las estrategias de atención complementarias.  Pasa la actividad No. 9	Matriz de programación de las estrategias de atención complementarias - SGV.	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones.	Correo electrónico
7		La Dirección Territorial reporta una novedad de la estrategia de atención complementaria programada.  ¿la novedad se relaciona a una cancelación?  <b>No:</b> Pasa a la actividad 8. <b>Sí:</b> Se realiza la cancelación en el SGV. Fin.	Correo electrónico	Profesional de estrategias de atención complementaria designado por la Dirección Territorial.	Correo electrónico
8		Recepcionar la novedad, actualizar la solicitud y remitir al responsable del proceso en el operador.	Novedad identificada.  Nota: En los casos en que la estrategia de atención complementaria esté aprobada.	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones.	Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.  Correo electrónico.
9		Brindar orientación a los ciudadanos y/o población víctima en las estrategias de atención complementarias y registrar la información en el SGV. programadas.	Estrategias de Atención Complementaria.	Orientador	Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.
10		Reporte de cifras de la estrategia de atención complementaria desarrollada.	El total de las solicitudes y víctimas registradas en la base SGV en las diferentes estrategias de atención complementarias discriminadas por municipio y orientador.	Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial y Notificaciones	Correo electrónico - base de datos
<b>FIN</b>					

**7. ANEXOS**

Anexo 1. Matriz Programación Estrategias de Atención Complementarias.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	09/07/2014	Se crea el procedimiento que formaliza las acciones relacionadas con la prestación del servicio de atención presencial a través de jornadas o ferias de servicio.



 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 740.04.08-7
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 9
	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS</b>	Fecha: 10/08/2021 Página 7 de 7

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
2	31/08/2015	Se ajusta el objetivo del procedimiento y se modifican las actividades y la descripción de estas, acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral.
3	08/10/2015	Se realiza la actualización del nombre del proceso, se modifican las actividades y la descripción acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral, se cambia el nombre del formato control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral y se elimina el documento Protocolo operativo Ruta Integral 2015.
4	09/11/2015	Se realizan ajustes a los registros asociados a algunas de las actividades, ya sea para eliminar o para cambiar y se elimina uno de los documentos de referencia establecidos dentro del procedimiento.
5	27/06/2016	Se realizan ajustes a los responsables y a los registros de algunas de las actividades.
6	02/08/2016	Se ajustan responsables de las actividades, se eliminan actividades, se modifican los numerales de las actividades.
7	05/06/2017	Se ajustan registros de actividades, se eliminan actividades que no aplican a la operatividad de procedimiento,
8	19/02/2019	Se cambio el objetivo del procedimiento a partir de la dinámica del proceso, se incluyen dos definiciones nuevas y se ajustan las existentes, se ajustan los criterios de operación del procedimiento, se ajustan las actividades 1,2,3,5 y 7 con los responsables y las entradas. Se crea el anexo 2
9	10/08/2021	Se incluye el concepto de Estrategias de Atención Complementarias, enmarcando las actividades de la Unidad para las Víctimas conforme a lo establecido en la normatividad relacionada. Ajuste a las actividades y perfil del profesional designado por la Dirección Territorial.