

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES		CÓDIGO: 740.04.08-12 VERSIÓN 03
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		FECHA : 02/08/2016 PÁGINA: PÁGINA: 1 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento operativo y técnico mediante el cual se validan las solicitudes de apertura de nuevos puntos de atención y ampliación de la planta de orientadores y enlaces integrales del esquema presencial en los puntos de atención.

2. ALCANCE

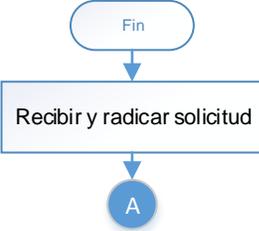
El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud realizada por Entes Territoriales y las Direcciones Territoriales seguida del análisis, estudio de factibilidad, concepto e indicadores de la Dirección Territorial, disponibilidad presupuestal y finaliza con la emisión de concepto de viabilidad o no viabilidad de la solicitud.

3. DEFINICIONES

Punto de atención: Espacio dispuesto y coordinado por la alcaldía municipal donde la Unidad para las Víctimas hace presencia a través de orientadores y Enlaces Integrales, incluyendo otras entidades que hacen parte del SNARIV, y la oferta local y que en el marco de la ruta Integral el objetivo es fortalecer y generar una estrategia integral, que permita a las víctimas el acceso a las medidas atención, asistencia, reparación y el goce efectivo de sus derechos.

Orientador: Persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas en un Punto de Atención, Centro Regional o Estrategia Complementaria (modalidad fija) y en Ferias Integrales de Servicio o Jornadas de Atención (modalidad móvil) en el territorio nacional, 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: Registro, Asistencia y Reparación.

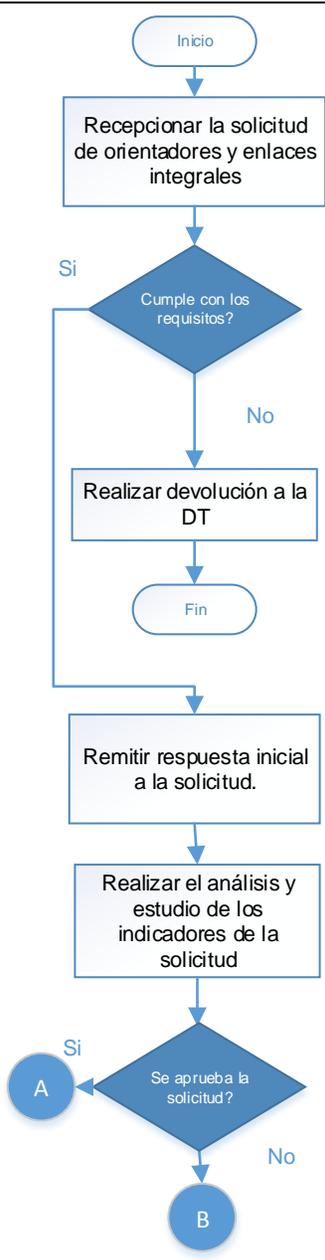
Enlace Integral Presencial: Profesional que brinda atención a población víctima durante la formulación del PAARI (plan de atención, asistencia y reparación integral).

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
APERTURA DE PUNTOS DE ATENCIÓN				
1		Recibir y radicar solicitud de intención y concepto de la Dirección Territorial para apertura de punto. La solicitud debe ser remitida a través de correo electrónico: CasosEspecialesPQR@unidadvictimas.gov.co	Director Territorial	Carta de intención y concepto de la Dirección Territorial. Correo Electrónico

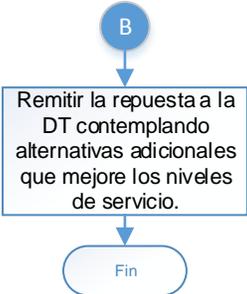
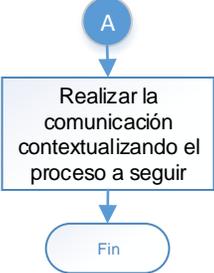
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES	CÓDIGO: 740.04.08-12 VERSIÓN 03
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA : 02/08/2016 PÁGINA: PÁGINA: 2 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

2 PC		<p>Verificar solicitud de la carta de intención y el concepto de la Dirección Territorial. Ver “Instructivo para solicitud de nuevos puntos de atención y aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales”</p> <p>¿Cumple con los requisitos? Si: Pasa a la actividad No. 4 No: Pasa a la actividad No. 3</p>	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico
	3	Realizar devolución en el caso en que la carta de intención y/o el concepto de la Dirección Territorial no cuenten con la información requerida. Fin del procedimiento	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico
	4	Remitir respuesta inicial a la Dirección Territorial	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico
	5	Realizar el análisis y estudio de factibilidad	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico
	6	Elaborar, radicar y enviar respuesta	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico
	Fin	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.	Profesional Canal Presencial	Correo Electrónico

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES	CÓDIGO: 740.04.08-12 VERSIÓN 03
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA : 02/08/2016 PÁGINA: PÁGINA: 3 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro	
AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES DE ASISTENCIA					
1 PC	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Recepcionar la solicitud de orientadores y enlaces integrales] A --> B{¿Cumple con los requisitos?} B -- Si --> C[Remitir respuesta inicial a la solicitud.] B -- No --> D[Realizar devolución a la DT] D --> E([Fin]) C --> F[Realizar el análisis y estudio de los indicadores de la solicitud] F --> G{¿Se aprueba la solicitud?} G -- Si --> A1((A)) G -- No --> B1((B)) </pre>	Recepcionar y verificar la solicitud de orientadores y enlaces integrales remitida por la Dirección Territorial a través de correo electrónico a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria ¿Cumple con los requisitos? Si: pasa a la actividad No.3 No: Pasa a la actividad No. 2	Profesional Canal Presencial	Correo electrónico	
2		Realizar devolución en el caso en que la solicitud no cuente con la información requerida. Fin del procedimiento	Profesional Canal Presencial	Correo electrónico	
3		Remitir respuesta inicial a la solicitud.	Analizar la solicitud, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la misma y enviar respuesta inicial del recibido y trámite a la Dirección Territorial.	Profesional Canal Presencial	Correo electrónico
4 PC		Realizar el análisis y estudio de los indicadores de la solicitud	Realizar el análisis y estudio de los indicadores reportados: - <i>Demanda real víctimas= Número de solicitudes y víctimas residentes en el lugar donde se requiere el punto de atención</i> - <i>Cifras de giros por asistencia humanitaria por municipio.</i> Se busca evaluar la necesidad o no del aumento del número de orientadores y enlaces integrales en un punto de atención. Ver "Instructivo para solicitud de nuevos puntos de atención y	Profesional Canal Presencial	Documento: Evaluación del incremento o disminución de orientadores y enlaces en puntos de atención.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES	CÓDIGO: 740.04.08-12 VERSIÓN 03
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA : 02/08/2016 PÁGINA: PÁGINA: 4 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

		aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales” ¿Se aprueba la solicitud? Si: pasa a la actividad No.6 No: pasa a la actividad No. 5		
5		Remitir la repuesta a la DT contemplando alternativas adicionales que mejore los niveles de servicio.	Profesional Canal Presencial	Documento: Alternativas de mejora del servicio en los puntos de atención.
6		Remitir la respuesta del aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales la cual contendrá el resultado del análisis, contextualizando el proceso a seguir	Profesional Canal Presencial	Documento: Resultado del análisis para el aumento de orientadores y enlaces integrales.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Instructivo Apertura de Puntos - Aumento de Enlaces

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Actividad No. 6	Registro Actividad No. 6 de apertura de puntos de atención	Definición de registro por implementación de procedimiento	29/09/2015

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES		CÓDIGO: 740.04.08-12 VERSIÓN 03		
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		FECHA : 02/08/2016 PÁGINA: PÁGINA: 5 de 5		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		DIRECTOR TÉCNICO GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

2	Nombre del proceso	Se actualiza el nombre del proceso	Por distribución de procedimientos – Resolución 0113 de 2015	29/09/2015
2	Documentos de referencia	Se relaciona el instructivo	El procedimiento requiere el instructivo para complementar la información de las actividades del procedimiento	29/09/2015
3	Actividades	Se analizan puntos de control identificados dentro del procedimiento	Ajustar los procedimientos a partir de los lineamientos emitidos	27/06/2016