 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Definir lineamientos técnicos y operativos mediante el cual se validan los requisitos para la apertura de nuevos puntos de atención solicitados por las direcciones territoriales de la Unidad para las Víctimas y/o entes territoriales.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción y radicación de la solicitud de intención para apertura de puntos de atención, seguido del análisis y estudio de factibilidad, para consideración de la Coordinación de Grupo de Servicio al Ciudadano y finaliza con la elaboración del documento escrito, la radicación de la respuesta en el gestor documental y envío a la dirección territorial.


3. DEFINICIONES

Archidhu: Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, a través del cual se realiza la radicación y gestión de las peticiones, quejas y reclamos de la Unidad para las Víctimas.

Carta de intención: Documento que puede ser presentado por el ente territorial o la dirección territorial, en el cual se debe relacionar:

- ✓ El lugar adecuado y adaptado para la atención de víctimas por el personal asignado por la Unidad.
- ✓ La mención de las entidades del SNARIV que harán presencia en el punto de atención.
- ✓ Presentar un diagnóstico de las necesidades del municipio con relación a la atención y orientación requerida por las víctimas del conflicto armado.
- ✓ Confirmar y mencionar la contribución del ente territorial para el funcionamiento del nuevo punto de atención (internet, puesto de trabajo, equipos tecnológicos y papelería entre otros.)

Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV): Los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas es una estrategia de articulación interinstitucional del gobierno colombiano que busca atender, orientar, remitir, acompañar y hacer seguimiento a las víctimas, facilitando el acceso a la oferta estatal en sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral. Estos centros operan como un punto de encuentro donde se centraliza la oferta institucional para las víctimas, adaptándose a las necesidades específicas de cada territorio.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 2 de 8

Concepto técnico: Documento anexo a la carta de intención emitido por la dirección territorial y debe contener las consideraciones de la dinámica actual del territorio que puedan dar la favorabilidad o no para el trámite y respuesta a la solicitud realizada. El concepto de la dirección territorial hace parte del insumo para el análisis y la respuesta final a la solicitud.

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 la ley.


Estudio de Factibilidad: Es el resultado del análisis de un conjunto de variables (datos cualitativos y cuantitativos) establecidas para la toma de decisiones relacionados con la solicitud del municipio sobre el cual requiere la apertura de un nuevo punto de atención.

Lex: Herramienta desarrollada por la oficina de tecnologías de la Información – OTI, que se implementó en el canal escrito para la gestión de las PQRSD.

Orientador: persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa con enfoque diferencial, étnico, territorial e interseccional sobre los servicios y trámites de la entidad 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).

Punto de Atención: Espacios dispuestos y coordinados por las alcaldías municipales, en articulación con las direcciones territoriales, haciendo presencia con profesionales y orientadores; y algunos casos, en coordinación con otras entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV – con la oferta local.

SGV: Sistema de Gestión de Víctimas, es una herramienta informática, la cual permite recibir y canalizar con las diferentes áreas de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, las solicitudes de atención a las víctimas y ciudadanos.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 3 de 8

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

Para atender la solicitud, se deben cumplir con todas las actividades relacionadas en el instructivo para el trámite de apertura de nuevos puntos de atención.

Recepcionar la solicitud enviada por el ente territorial a la dirección territorial y radicarla a través del correo: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

El profesional asignado en el canal presencial elaborará el oficio confirmando al ente territorial la recepción de la solicitud y el inicio del estudio de factibilidad.

El profesional asignado en el canal presencial solicitará el concepto técnico emitido por la dirección territorial.


El profesional del canal presencial debe reunir todos los insumos establecidos en el instructivo en cuanto a:

- Contexto poblacional
- Índice de presión
- Hechos victimizantes
- Personas víctimas por ocurrencia vs declaración
- Entrevista de caracterización perfil asistencia
- Atención Humanitaria
- Tiempos de traslado a puntos de atención existentes
- Concepto técnico expedido por la dirección territorial
- Cifras canales de atención

Se debe analizar las condiciones del espacio físico proporcionado por el ente territorial o por la dirección territorial, donde estará ubicado el orientador.


Elaborar, radicar y enviar oficio de respuesta a la petición de apertura del punto de atención a la dirección territorial y al ente territorial.

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 https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/normograma-


 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 4 de 8

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Solicitud de apertura de un nuevo punto de atención. Correo electrónico LEX	1. Recibir y radicar la solicitud de apertura de un nuevo punto atención.	Profesional canal presencial.	La Unidad para las Víctimas recibe de una entidad territorial, a través de correo electrónico, la solicitud de apertura de un nuevo punto de atención, la cual debe ser radicada a través del correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co .		Numero de radicado de la solicitud de apertura, en la Herramienta Lex	GGAD
Solicitud apertura de un nuevo punto de atención. LEX	2. Asignar la solicitud de apertura del nuevo punto de atención	Radicador GGSD -	El radicador del GGAD asigna la solicitud de apertura de un nuevo punto de atención a la bandeja LEX del DGSH, y el profesional encargado de la distribución realiza la reasignación al GSC, para dar inicio al estudio de factibilidad		Base de datos en archivo Excel	GGAD-DGSH-GSC

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 5 de 8

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Base de datos en archivo Excel y la solicitud de apertura de un nuevo punto de atención	3. Verificar información de la solicitud de apertura de un nuevo punto de atención de acuerdo con el instructivo .	Profesional canal presencial.	Se verifica la información contenida en la solicitud y el profesional del canal presencial da acuse de recibo e informa que dará inicio al estudio de factibilidad ¿Cumple con los requisitos para dar inicio al estudio de factibilidad? Si: Pasa a la actividad No.4. No: Devolver a la actividad no. 1	X	Correo electrónico	GSC Dirección y Entidad territorial

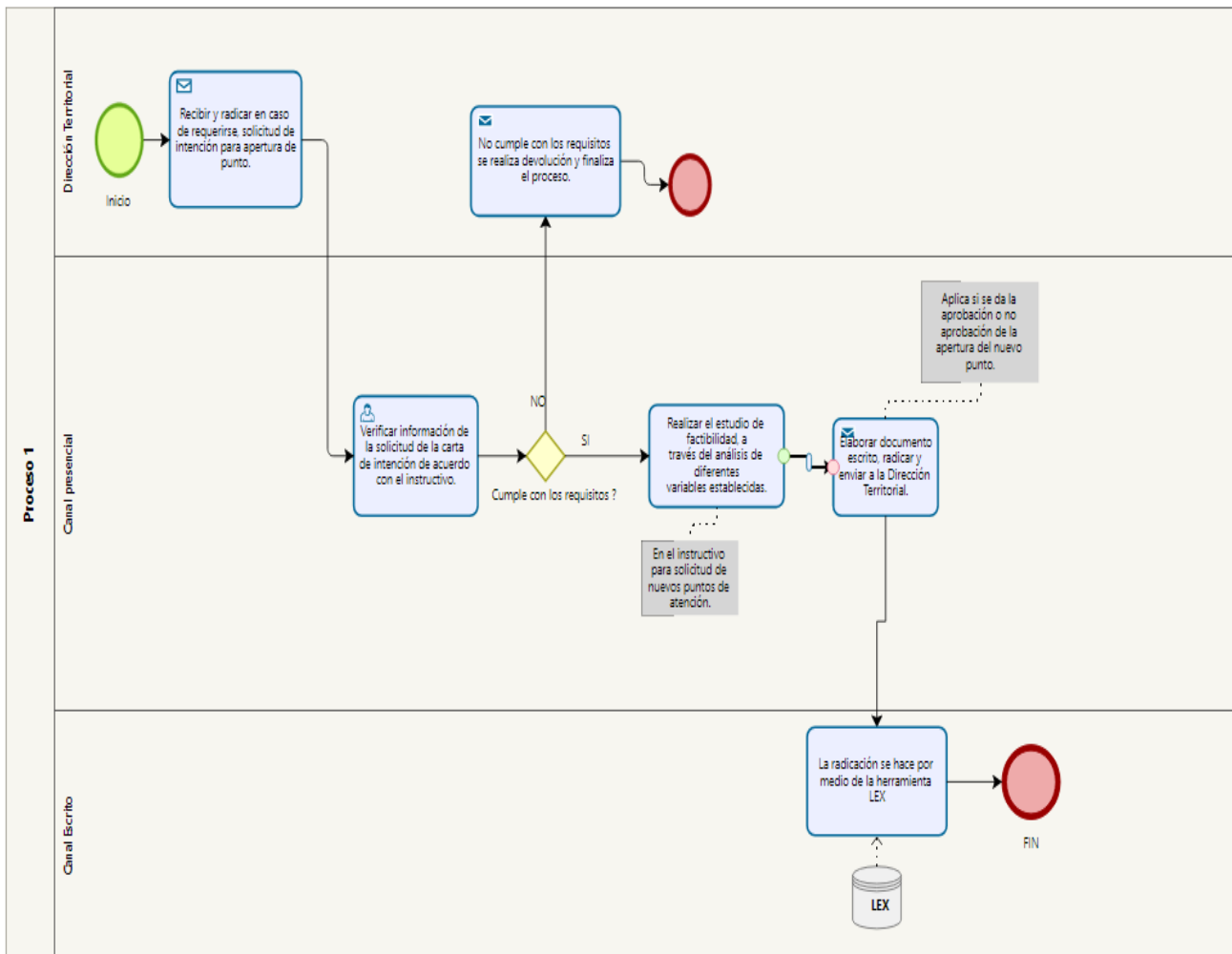
 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 6 de 8

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Solicitud de apertura de nuevo punto de atención. Instructivo para solicitudes de nuevos puntos de atención. Concepto técnico de la dirección territorial y cifras de atención canales presencial, telefónico- virtual y escrito.	4. Realizar el estudio de factibilidad, a través del análisis de diferentes variables establecidas en el instructivo.	Profesional canal presencial	El estudio de factibilidad inicia con el análisis del concepto técnico emitido por la Dirección Territorial y el análisis de las variables establecidas en el instructivo correspondiente		Borrador de oficio de respuesta con el resultado del estudio	GSC
Borrador del oficio de respuesta con el resultado del estudio	5. Elaborar oficio final con la respuesta final.	Profesional canal presencial	De acuerdo con el resultado del estudio realizado, se emiten dos posibles tipos de respuesta: "Estudio de factibilidad viable" y "Estudio de factibilidad no viable", ambas previamente avaladas por la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano.		Oficio de respuesta final con el resultado del estudio	GSC
Oficio de respuesta final con el resultado del estudio y radicar	6. Radicar la respuesta por medio de la herramienta LEX	Profesional canal presencial	El profesional del canal presencial procede a remitir la respuesta al administrador de la bandeja LEX de la DGSH, quien carga los insumos en la herramienta LEX para posterior envío al solicitante.		Radicado LEX Correo electrónico.	GSC DGSH Ente territorial

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 7 de 8


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.

6. FLUJOGRAMA



7. ANEXOS

Anexo 1. Instructivo para Solicitudes de Nuevos Puntos de Atención

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 421,04,08-12
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 26/09/2025 Página 8 de 8

8. 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.
6	26/09/2025	Ajuste al objetivo, alcance, estudio de factibilidad, punto de atención; se agregaron las siguientes definiciones: Centro Regional de Atención a Víctimas – CRAV, Archidhu, Lex y SGV. Se agrega flujograma con la descripción de actividades en versión 6 y se modificaron los criterios de atención.