



## 1. OBJETIVO

Conocer las necesidades de atención en oferta en los Centros Regionales para articular la presencia de las entidades territoriales y nacionales, que garantice a las víctimas el acceso a la oferta institucional de los diferentes niveles de gobierno. Así mismo, conocer el estado actual de la infraestructura física, mobiliario y equipo disponible en cada Centro Regional.

## 2. ALCANCE

Inicia con el diligenciamiento de la sección I – Información general y finaliza con el diligenciamiento de la sección VIII inspección locativa de los Centros Regionales.

## 3. DEFINICIONES

**Centros regionales de atención y reparación a víctimas (CRAV):** Son la estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, prorrogada por la Ley 2078 de 2021, que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral.

## 4. ACTIVIDADES

Teniendo en cuenta que el Diagnóstico de Necesidades en los Centros Regionales se compone del *Diagnóstico de Oferta, La apropiación social del centro regional, las características de enfoques diferenciales y de Género* y el *Formato de Inspección Locativa*, a continuación, se detallan las orientaciones para su diligenciamiento:

### HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO OFERTA CRAV

**SECCIÓN I. Información General.** Contiene información de identificación del Centro Regional:

- Centro Regional. Indicar en la lista desplegable el Centro Regional correspondiente.
- Responsable. Indicar el nombre completo del profesional responsable del diligenciamiento de la información. De acuerdo con la Resolución 01667 de 2020, es el profesional territorial de Nación Territorio en cada Dirección Territorial.



- Dependencia. Indicar la dependencia a la que pertenece, por defecto es Nación Territorio.
- Fecha Reporte. Indicar la fecha en la cual se diligencia la información.

**SECCIÓN II. ESPACIOS PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN.** Contiene información general de los espacios existentes y de la ocupación del Centro Regional. En esta sección se consigna información sobre los espacios destinados para la atención en el Centro Regional. Cuando se habla de OFICINA en este formulario se refiere a espacios totalmente cerrados y privados. cuando se habla de MODULOS se refiere a espacios de trabajo en lugares abiertos.

- Número de Oficinas. Indicar el número de oficinas (espacios cerrados) disponibles en el Centro Regional. Esto incluye:
  - ✓ Oficinas administrativas: Coordinador de la Alcaldía, Atención Especial, oficina de sistemas y demás oficinas del área administrativa.
  - ✓ Oficinas de atención: Toma de declaraciones, atención psicosocial y demás oficinas para la atención al público.
- Número de Módulos. Indicar el número módulos de atención (espacios abiertos) para la oferta local y nacional que están actualmente en uso en el Centro Regional.
- Número de funcionarios de La Unidad. Indicar el número de funcionarios de la Unidad que actualmente prestan sus servicios en el Centro Regional, incluyendo el personal del Operador.
- Número de funcionarios de otras entidades. Indicar el número de funcionarios de otras entidades (territoriales y del SNARIV) que actualmente hacen presencia en el Centro Regional.

**Sección III. Presencia Actual de Oferta Institucional en el Centro Regional de Atención a Víctimas.** Contiene información sobre las entidades (territoriales y del SNARIV) que actualmente hacen presencia en el Centro Regional.

- Número de entidades que prestan atención en el Centro Regional. Diligencie en este campo el número total de las entidades nacionales y del nivel local que actualmente hacen presencia en el Centro Regional. El formulario a continuación le solicitará información sobre CADA UNA de estas entidades, tenga presente que el número aquí consignado, debe coincidir con el número de entidades sobre las cuales se diligenciará información



- Entidades que prestan atención en el Centro Regional. Indicar en la lista desplegable las entidades que actualmente hacen presencia en el Centro Regional. En esta pregunta puede seleccionar múltiples respuestas, de acuerdo a las entidades que hacen presencia en cada CRAV. Si la entidad no aparece en la lista desplegable, se puede seleccionar la opción "otra" y diligenciar su nombre.

**Sección IV. OFERTA Y ACUERDOS POR ENTIDAD.** Esta sección recopila los siguientes datos para cada una de las entidades que tienen presencia en el CRAV. Puede dejar secciones en blanco, si el número de entidades que hacen presencia en el CRAV es menor que el número de secciones habilitadas en el formulario. Si el número de entidades es mayor a 12, ingrese los datos faltantes en la última pregunta del formulario, en el campo "observaciones".

- Entidad. Seleccione de la lista desplegable, el nombre de la entidad que hace presencia en el CRAV sobre la cual se diligenciará la información correspondiente. El sistema solo le permitirá escoger una opción.
- Oferta ofrecida por la entidad. Consigne los programas, proyectos o acciones que la entidad ofrece a la población víctima.
- Días de atención semanal de la entidad en el CRAV. Seleccione de la lista desplegable, los días que la entidad atiende en el CRAV.
- Horario. Diligencie el horario en el que la entidad presta atención en el CRAV. En el Formato HH (horas de 0 a 24) MM (minutos de 00 a 59).
  - Información de Contacto. Consigne nombre completo de la persona de contacto con la entidad, en el CRAV.
- Número telefónico de contacto. Consigne el número telefónico de la persona de contacto con la entidad en el CRAV.
- Correo Electrónico. Consigne el correo electrónico de la persona de contacto con la entidad en el CRAV. (preferiblemente correos institucionales)
- ¿Cuenta con acuerdo de participación vigente? Para responder esta pregunta recuerde que también es válido suscribir Cartas de Entendimiento, Convenios Marco o cualquier otro documento que consigne el acuerdo para la oferta con la entidad. Responda afirmativa si se cuenta con alguno de estos documentos.
- Fecha de vencimiento acuerdo de participación. Esta pregunta se habilitará si se respondió afirmativamente a la pregunta anterior. Diligencie la fecha de vencimiento señalada en el documento (acuerdo de participación o su equivalente)



- Adjunte el acuerdo de participación. Esta pregunta solo se habilitará si se respondió afirmativamente a la pregunta: ¿Cuenta con acuerdo de participación vigente? Adjunte el documento vigente firmado. Límite de tamaño de archivo 100MB

**Nota:** a partir de la tercera institución se habilitará la pregunta: ¿Hay presencia de instituciones adicionales? Si la respuesta a esta pregunta es afirmativa, se habilitarán secciones adicionales para su diligenciamiento, diligencie tantas secciones como instituciones hayan presencia en el CRAV.

### **Sección V. NECESIDADES DE OFERTA EN EL CENTRO REGIONAL**

En esta sección se diligenciará la información relacionada con las necesidades actuales de oferta que fueron identificadas en el Centro Regional.

- ¿el CRAV requiere la presencia de alguna entidad y su oferta? (adicional a las presentes actualmente). seleccione sí o no de acuerdo con las necesidades identificadas en cada CRAV.
- ¿cuál entidad o entidades se requieren? seleccione de la lista desplegable la entidad o entidades requeridas. Si la entidad no se encuentra en la lista, seleccione otra y diligencie su el nombre de la entidad. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- Oferta requerida. Si se cuenta con esta información especificar la oferta o nombre del programa o programas específicos identificados en las necesidades de atención correspondientes a la oferta de las entidades seleccionadas en la pregunta anterior.
- ¿Se han realizado acciones para gestionar estas necesidades de oferta? Seleccione si o no.
- ¿Cuáles acciones se han realizado? Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, indique las actividades dentro de la gestión de oferta que se han adelantado con la entidad identificada (entidad requerida) para su participación en el Centro Regional, por ejemplo, mesas de trabajo, entre otros. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- ¿Qué resultados, avances o dificultades se han encontrado? amplie la información sobre los resultados de las acciones señaladas en la pregunta anterior. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta: ¿Se han realizado acciones para gestionar estas necesidades de oferta? es negativa

### **Sección VI, APROPIACIÓN SOCIAL DEL CENTRO REGIONAL**

Esta sección se refiere a la forma como la comunidad utiliza el CRAV. ¿Cuáles son los usos, que se le dan a la infraestructura del Centro Regional?



- ¿Las víctimas, sus organizaciones o mesas de participación han solicitado el uso del CRAV para acciones distintas a la atención? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Las víctimas, sus organizaciones o mesas de participación ¿hacen uso de las instalaciones del Centro Regional para actividades distintas a la atención y oferta? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- ¿cuál o cuáles actividades? Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale que actividad o actividades que realizan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- ¿desde el Centro Regional se ha impulsado alguna actividad de integración comunitaria o que vincule a la comunidad, que sea distinta a las específicas de la atención? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- ¿cuál o cuáles actividades? Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale que actividad o actividades se han impulsado. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa.

### **Sección VII, ENFOQUES DIFERENCIALES Y DE GÉNERO**

En esta sección se encuentran preguntas específicas sobre las estrategias para la atención en el CRAV, que contemplen el enfoque étnico, transcurso de vida, orientación sexual e identidad de género diversas y personas con discapacidad.

- ¿el centro regional cuenta con alguna estrategia de atención específica para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras? Seleccione Si o NO, según sea el caso.
- Describa la estrategia o estrategias. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa.
- ¿el centro regional cuenta con oficina especializada de pueblos indígenas? (artículo 176 del decreto ley 4633) solo territorios que cuentan con comunidades indígenas. Seleccione Si/ NO o NO APLICA según sea el caso.
- ¿el centro regional cuenta con alguna estrategia especial para la atención de mujeres? Tenga en cuenta en esta respuesta que se incluye a mujeres por orientación sexual e identidad de género diversa. Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Describa la estrategia o estrategias. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- ¿el centro regional cuenta con un protocolo para la atención de personas afectadas por violencias basadas en género?. Seleccione Si o NO según sea el caso.



- ¿el centro de atención cuenta con alguna estrategia de atención para personas LGBTIQ+? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Describa la estrategia o estrategias. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- En este momento, ¿El centro regional tiene su ludoteca activa? Seleccione Si o NO según sea el caso
- ¿el centro regional cuenta con medidas para la accesibilidad física? Norma técnica colombiana ntc 6047 "accesibilidad al Medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos." Seleccione Si o NO según sea el caso.
- ¿el centro regional cuenta con alguna estrategia especial para la atención de niños, niñas y adolescentes? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Describa la estrategia o estrategias. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- ¿el centro regional cuenta con alguna estrategia especial para personas mayores de 60 años? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Describa la estrategia o estrategias. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa
- ¿El centro regional cuenta con convenio activo para interpretación de lenguaje de señas colombiano -LSC-? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- ¿el centro regional cuenta con medidas específicas para la atención de personas con discapacidad? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- Describa las medidas. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, señale cual estrategia o estrategias se implementan. Esta pregunta no se habilita se la respuesta a la pregunta anterior es negativa

### **Sección VII, INSPECCIÓN LOCATIVA DEL CENTRO REGIONAL.**

Para diligenciar esta sección se debe realizar una inspección **visual** de las instalaciones del Centro Regional con el fin de determinar su estado físico y detectar posibles riesgos o daños.

Se debe establecer para cada ítem si está o no en buen estado.

**Instalaciones Locativas:** Inspeccionar los elementos como pisos, techos, cielos rasos, paredes, pasillos, ventanas, entre otros que se encuentran en la lista. Revisar el estado de revestimientos de los pisos y paredes, pintura (interior y exterior), estado de escaleras, pasamanos y su sujeción al piso, rampas de acceso, cerramientos perimetrales, estado de



Unidad para  
las Víctimas

INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE  
LOS DIAGNÓSTICOS DE NECESIDADES DE  
ATENCIÓN EN LOS CRAV

Código: 300.07.05-6

PROCESO GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

Versión: 02

PROCEDIMIENTO OFERTA CENTROS REGIONALES

Fecha: 30/08/2024

Página 7 de 8

perfiles de las ventanas y de las puertas, herrajes, rieles, cauchos, bisagras, brazos hidráulicos, cerraduras, sistemas de seguro y llaves. Verificar presencia de grietas, fisuras, faltante de vidrios y otros daños.

**Mobiliario Y Equipos:** Se revisará el mobiliario del Centro Regional como escritorios, archivadores, mesas de reuniones, muebles de la ludoteca, mueble de recepción, sillas, tándem de espera, sillas de ruedas para personas con movilidad reducida y otros. Revisar el estado, condiciones, aspecto, pintura, tapizado, herrajes, cerraduras, limpieza y su buen funcionamiento, entre otros.

Respecto a los equipos, se revisará el estado y buen funcionamiento de los equipos tecnológicos como computadores, impresoras, televisores, aparatos telefónicos, Video Beam y cualquier otro existente.

**Riesgos Eléctricos:** Se realizará inspección visual del estado de cables electricos, conexiones, interruptores y tomacorrientes. Verificar que las conexiones y tornillos de los terminales de interruptores y tomacorrientes sean firmes. Adicionalmente, verificar que los tableros, cajas y circuitos eléctricos estén identificados.

**Saneamiento Básico y Aseo:** Verificar la limpieza general tanto interior como exterior del edificio; áreas de oficinas, archivo, sala de espera, baños de los usuarios y de funcionarios, cafetería, bodega, puertas, ventanas, pisos, cuarto de basura y demás espacios del Centro Regional. Adicionalmente, se verificará la disposición de residuos (reciclables, no reciclables y orgánicos).

**Riesgos y seguridad:** Inspeccionar los extintores portátiles: accesibilidad, buen estado, seguros, fecha de carga vigente. Revisar el estado de salidas de emergencia: libres de obstrucciones, puertas con apertura hacia el exterior, señalización. Inspeccionar los elementos de primeros auxilios como camilla de emergencia y botiquín de primeros auxilios.

- De los ítems anteriormente valorados como en mal estado, consigne aquí sus observaciones. Recuerde señalar aspectos generales, así como, la ubicación del elemento y la descripción detallada del daño. Si no existen ítems en "Mal estado" Escriba no aplica.
- ¿se ha realizado mantenimiento a la infraestructura en los últimos seis meses? Seleccione Si o NO según sea el caso.
- ¿quién lo realizó? Seleccione de la lista desplegable la entidad o entidades que se encargaron del mantenimiento realizado en los último seis meses, si la entidad no se



encuentra en la lista desplegable seleccione la opción "otro" y diligencie el nombre de la entidad.

- Observaciones e información adicional. Diligencie toda la información complementaria y que se considere relevante para ampliar los puntos tratados en el diagnóstico

## 5. ANEXOS

Anexo 1. Diagnóstico de Necesidades de Atención en los Centros Regionales.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha      | Descripción de la modificación   |
|---------|------------|--|
| 01      | 14/09/2021 | Creación del documento   |
| 02      | 30/08/2024 | El documento se actualiza por:<br>1. Ajuste en la redacción del alcance<br>2. Ajuste y modificación en la redacción del desarrollo de las actividades. |