 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	Código: 740.04.05-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página <b>1</b> de <b>5</b>

### 1. OBJETIVO:

Definir el procedimiento operativo y técnico mediante el cual se validan las solicitudes de apertura de nuevos 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, disponibilidad presupuestal y finaliza con la emisión de concepto de viabilidad o no viabilidad de la solicitud.


### 3. DEFINICIONES:

**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 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.

**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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

**Orientador:** Persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas en el territorio nacional a través de los Puntos de Atención y Orientación (en adelante PAV) y Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante CRAV) y en las Estrategias de Atención Complementarias.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	Código: 740.04.05-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página <b>2</b> de <b>5</b>

## 4. ACTIVIDADES

Las actividades establecidas para el trámite de solicitudes de apertura de nuevos Puntos de Atención son cuatro y se relacionan a continuación:

- a) Recibir y radicar, en los casos que se requiera, la solicitud de intención de la Dirección Territorial o ente territorial para la apertura de un nuevo Punto de Atención.
- b) Analizar la solicitud de la Dirección Territorial o Ente Territorial.
- c) Realizar el análisis y el estudio de factibilidad.
- d) Elaborar, radicar y enviar la respuesta

### 4.1 Recibir y radicar, para los casos en que se requiera, la solicitud de intención de la Dirección Territorial para apertura de punto.


Las solicitudes son remitidas por las Direcciones Territoriales o entes territoriales, a través del correo electrónico y/o por oficios radicados en la herramienta de gestión documental de la Unidad para las Víctimas, si la solicitud no se encuentra radicada en la herramienta de gestión documental, se realiza el procedimiento para la radicación de esta.

La solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

<b>CARTA DE INTENCIÓN</b>
<p>Documento en donde se debe establecer claramente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico donde estará ubicado el personal de la Unidad para las Víctimas.</li> <li>- Mencionar la oferta institucional local que acompañara a la Unidad para las Víctimas en el Punto de Atención.</li> <li>- Presentar un diagnóstico de las necesidades por las cuales se está haciendo la solicitud.</li> <li>- Confirmar y mencionar la contrapartida para la apertura del nuevo Punto de Atención (internet, puesto de trabajo, equipos tecnológicos y papelería entre otros.)</li> </ul>

#### 4.1.1 Analizar la solicitud de apertura de punto.

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza la verificación en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el ítem anterior. Si la

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	Código: 740.04.05-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página <b>3</b> de <b>5</b>

solicitud no se encuentra ajustada a los criterios relacionados en el ítem anterior, se realiza la devolución de esta a la Dirección Territorial o a la entidad territorial.

#### **4.1.2 Realizar el Análisis y el Estudio de Factibilidad**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza el análisis y estudio de factibilidad a través de la evaluación de la necesidad o no de la apertura del nuevo Punto de Atención. Para ello, la solicitud se contrasta con información de otras dependencias o procesos como los canales de atención presencial, telefónico y escrito, entre otros.

Dentro del análisis realizado se tiene en cuenta los siguientes aspectos:


##### **a. Estadística de Atención a Víctimas:**

- Se identifica el número de solicitudes y el número de víctimas residentes en el lugar donde se requiere el Punto de Atención que hayan ingresado por los tres canales de atención: presencial, telefónico y escrito.
- A partir del análisis de la demanda del mes, se identifica el promedio diario de atención del orientador.
- En este análisis se toma prioritariamente el número de víctimas sobre el número de solicitudes, con el fin de dimensionar la demanda real de víctimas residentes en este municipio.
- El número de solicitudes recibidas también permite hacer una identificación de las necesidades actuales de la población.
- Dicha estadística de víctimas se contrasta con la ficha técnica de la Oficina Asesora de Planeación de la Unidad para las Víctimas que se soporta en la información del Registro Único de Víctimas (número de víctimas registradas en el municipio de apertura solicitado), la cual debe ser el doble de la capacidad actual de atención mensual de un orientador.
- Igualmente se hace un análisis de las cifras de giros por asistencia humanitaria municipalizadas con el cual se pretende fortalecer y soportar la identificación de necesidades de las víctimas residentes en el territorio bajo estudio.

##### **b. Ubicación Geográfica:**

- Se hace un análisis con respecto a los Puntos de Atención existentes y se analizan aspectos como:

\* ***El tiempo de desplazamiento:*** debe ser mayor a 2 horas entre un punto de atención y otro, en caso de existir.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	Código: 740.04.05-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página <b>4</b> de <b>5</b>

**\* Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas:** Para la apertura del punto de atención se debe tener en cuenta la proyección de inauguración de Centros Regionales establecida para el año en curso de la solicitud, teniendo en cuenta que no es viable en un mismo lugar la apertura de un punto de atención cuando existe o se proyecta el funcionamiento de un Centro Regional.

La información para el análisis y estudio de factibilidad se extrae de:

- SGV (Solicitudes y víctimas del canal presencial, y telefónico).
- Reporte estadístico de los PQRS del municipio que solicita la apertura del Punto de Atención de los últimos dos años (Canal Escrito).
- Ficha Técnica de la Unidad para las Víctimas: <http://fichaestrategica.unidadvictimas.gov.co/>
- Grupo de Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas.

#### **4.1.3 Elaborar, Radicar y Enviar la Respuesta**

La respuesta a la solicitud se genera en caso de ser aprobada o negada la solicitud de apertura de nuevo Punto de Atención.


Esta se genera de la siguiente manera:

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria genera un documento escrito el cual es radicado en la herramienta de gestión documental de la Unidad para las Víctimas y se envía la respuesta mediante correo electrónico a las Direcciones Territoriales o entidades territoriales.

En caso de una respuesta no favorable (negación de la solicitud) se debe articular a través de la Dirección Territorial una estrategia de atención a través de las Estrategias de Atención Complementarias (jornadas de atención y/o ferias de atención) para el territorio en estudio y se generan la debida respuesta teniendo en cuenta las descripciones anteriores.

## **5. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	05/10/2015	Se determina paso a paso las actividades que se desarrollan en el procedimiento, ampliando la descripción de esta como complemento al procedimiento establecido.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	Código: 740.04.05-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Fecha: 30/08/2021 Página <b>5</b> de <b>5</b>

2	05/06/2017	Se ajustan actividades relacionadas con la ejecución del procedimiento, respondiendo a la dinámica actual del proceso.
3	30/08/2021	Se actualiza el formato del procedimiento y 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 actualiza el enlace en la cual se consulta la Ficha Técnica de la Unidad para las Víctimas <a href="http://fichaestrategica.unidadvictimas.gov.co/">http://fichaestrategica.unidadvictimas.gov.co/</a>