



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS

Código: 740,04,05-6

RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Versión: 01

PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS

Fecha: 25/10/2021

Página 1 de 16




www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:



Línea de atención nacional:
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:
Carrera 85D No. 46A-65 Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 2 de 16

- 1. OBJETIVO:** Dar a conocer el paso a paso para la creación de las Estrategias de Atención Complementarias, a través del Sistema Gestión para las Víctimas – SGV.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la planeación por parte de las Direcciones Territoriales de las Estrategias de Atención Complementarias y finaliza con la remisión de la programación al operador.

3. DEFINICIONES:

Activo: Estado de la estrategia de atención complementaria que se encuentra aprobada.

Cambio de Punto: Jornada que se desarrolla o realiza en el municipio base en donde existen Puntos de atención a Víctimas y/o Centros Regionales de Atención a Víctimas. Esta estrategia también es planeada y articulada con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas de acuerdo con la necesidad del servicio.

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

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 Centros Regionales de Atención. 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”¹.*


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 Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas (SNARIV), deben contar con estrategias de atención complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuente con los Centros Regionales de Atención a Víctimas, tales como: Esquemas móviles, enlace municipal, enlace con las organizaciones de víctimas, atención telefónica”².*

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”³.*

¹ Según como lo establece el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación. ARTICULO 2.2.6.6.10. Estrategias de atención complementadas a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

² Artículo 130. Decreto 4800 de 2011. Estrategias de Atención Complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

³Función Pública desplegará estrategias para mejorar la relación Estado-ciudadano - Función Pública (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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 3 de 16

Inactivo: Estado de la estrategia de atención complementaria, posterior a su programación y previo a su aprobación, en el cual se puede realizar la edición de la información por parte del profesional que creó la estrategia en Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.

Jornadas de Atención Presenciales y/o Virtuales: Jornada que se desarrolla fuera del municipio o ciudad capital en donde existen PAV y/o CRAV. En la atención se busca dar información, orientación y acompañamiento a las víctimas, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación⁴.

Matriz de Programación – Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV: Es la base de datos del Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, la cual contiene la información detallada de todas las estrategias de atención complementarias que son programadas por las Direcciones Territoriales a través de dicho sistema. 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.

Novedad: Es un cambio generado en la información que ya ha sido programada en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV (Cambio de orientadores, de fecha, de hora, lugar de la estrategia, cancelación por aspectos logísticos, situaciones de orden público, solicitud de la entidad territorial u otro).

Participante: Se refiere al usuario del Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, correspondiente a cada orientador que brindará atención a la ciudadanía, a través de las estrategias de atención complementarias programadas.


Profesional de Estrategias de Atención Complementarias: Es el profesional designado por el Director Territorial para coordinar la programación de estrategias de atención complementarias, que respondan a las necesidades en el nivel territorial. También, debe participar en los espacios de formación, articulación y seguimiento para garantizar la implementación de los lineamientos establecidos por la Entidad en la atención de la ciudadanía en las estrategias de atención complementarias.⁵

Sistema de Gestión para las Víctimas -SGV: Es una herramienta tecnológica que permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar los tiempos y tener la trazabilidad de las atenciones e integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas.⁶ Adicionalmente, cuenta con un módulo de agendamiento, turnos, programación de jornadas de atención, captura y gestión de solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o población víctima, consulta de información de diferentes sistemas de información de la Unidad para las Víctimas, cruces masivos de datos de contacto y ubicación, carga y

4 Jornadas de atención - Estrategia Móvil | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co).

5 Circular 00003 del 8 de enero de 2020.

6 Procedimiento Canal Presencial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021
		Página 4 de 16

consulta de mensajes de texto enviados a los ciudadanos, notificaciones y reportes, radicación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y respuesta a los ciudadanos y/o población víctima a través de la gestión en cierre de ciclo.

Unidad Móvil de Atención y Orientación a las Víctimas: *“Estrategia interinstitucional de unidades móviles de atención y orientación a víctimas del conflicto desarrollada por 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, 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.”*⁷

Usuario activo: Es quien cuenta con el permiso de acceso al Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, que se requiere para poder agregar a un participante a una estrategia de atención complementaria a través de dicha herramienta tecnológica.


4. ACTIVIDADES:

4.1 CREACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS - SGV.

La Unidad para las Víctimas cuenta con una herramienta de gestión con un módulo especial para la creación de las estrategias de atención complementarias, donde es necesario definir los recursos y variables necesarias para su desarrollo, entre las cuales tenemos: Cantidad de orientadores, lugar, fecha, número de personas a atender.

La creación de la estrategia de atención complementaria la realiza el profesional designado por la Dirección Territorial, quien debe contar con el perfil de creación, con usuario y contraseña activas en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.

⁷ 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).


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 5 de 16

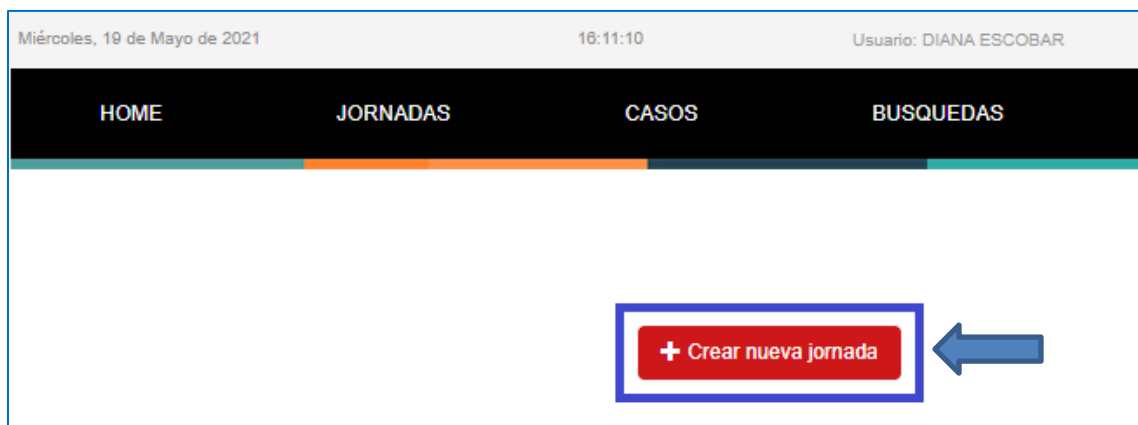


Ingresar con usuario y contraseña con perfil de creación. En la opción **“Jornadas”** seleccionar **“gestión Jornadas”**:



Seleccionar **“Crear nueva jornada”**.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021
		Página 6 de 16




Diligenciar la hoja de creación jornadas que solicita la siguiente información:

- **Ubicación Datos Usuario:** Dirección Territorial, Departamento programación y punto programación. En este espacio registrar la ubicación del profesional de estrategias de atención complementarias.

Dato Usuario:		
* Dirección Territorial Programación	* Departamento Programación	* Punto de Programación
DIRECCION TERRITORIAL CENTR ▼	BOGOTA D.C. ▼	DT CENTRAL ▼

- **Datos geográficos:** En este campo relacionar la información donde se realizará la estrategia de atención complementaria. Desde Canal Presencial solo se aprueban con orden público "**favorable**", de lo contrario, no es viable la aprobación en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.

NOTA: El número de zona lo toma automáticamente el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV y hace referencia a los valores que por orden de compra factura el Operador.


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PREOCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 7 de 16

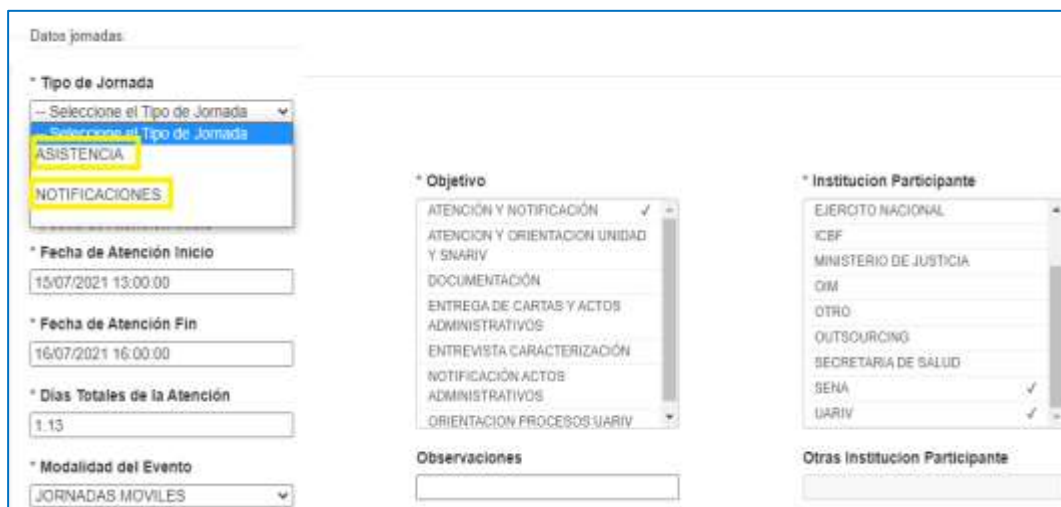
Datos Geográficos:

<p>* País <input type="text" value="COLOMBIA"/></p> <p>* Dirección Territorial Programación Geográfica <input type="text" value="DIRECCION TERRITORIAL CENTR"/></p> <p>* Departamento de la Jornada/Feria <input type="text" value="CUNDINAMARCA"/></p> <p>* Municipio o Localidad de la Jornada/Feria <input type="text" value="FUSAGASUGA"/></p> <p>* No. De Zona Jornada <input type="text" value="ZONA 3"/></p>	<p>* Corregimiento, Barrio, Localidad, Vereda <input type="text" value="BARRIO"/></p> <p>Nombre del Corregimiento, Barrio, Localidad, Vereda <input type="text" value="CENTRO"/></p> <p>* Orden Público Lugar de la Jornada / Feria <input type="text" value="FAVORABLE"/></p> <p>* Fuente de Verificación Orden Público <input type="text" value="FUERZA PUBLICA"/></p>
--	--

Datos jornadas: En esta sección relacionar la siguiente información:

- Tipo de jornada. Seleccionar de acuerdo con la estrategia a realizar:
 - ASISTENCIA:** Corresponde a las estrategias integrales donde el orientador brinda información y orientación de cada proceso de la Unidad para las víctimas de acuerdo con los protocolos de atención actual.
 - NOTIFICACIONES:** Corresponde a las estrategias exclusivas para el proceso de notificación de actuaciones administrativas.
- Nombre de la jornada: Relacionar el nombre que se le asigna a la estrategia complementaria.
- Fecha de Atención Inicio: Registrar hora militar.
- Fecha de Atención Fin: Registrar hora militar. Tenga en cuenta que en este campo debe registrar dos horas posteriores a la finalización real de la estrategia para asegurar la creación de los casos.
- Días totales de atención (campo automático).
- Modalidad del evento: Seleccionar la modalidad correspondiente.
- Objetivo.
- Institución participante.
- Otras - institución participante.
- Observaciones

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 8 de 16




- **Recursos:** En esta sección relacionar los datos de la población estimada a atender, así como el número de personas (orientadores) que atenderán o se trasladarán a la estrategia de atención complementaria.

En el campo **“No. de Personas de la Unidad que se trasladan”** registrar el número 1, debido a que el Profesional de Estrategias de Atención Complementarias, que crea la estrategia, debe quedar como responsable, así no se movilice a esta.



Antes de seleccionar **“Crear Jornada”**, verificar que la información esté acorde con los requerimientos.

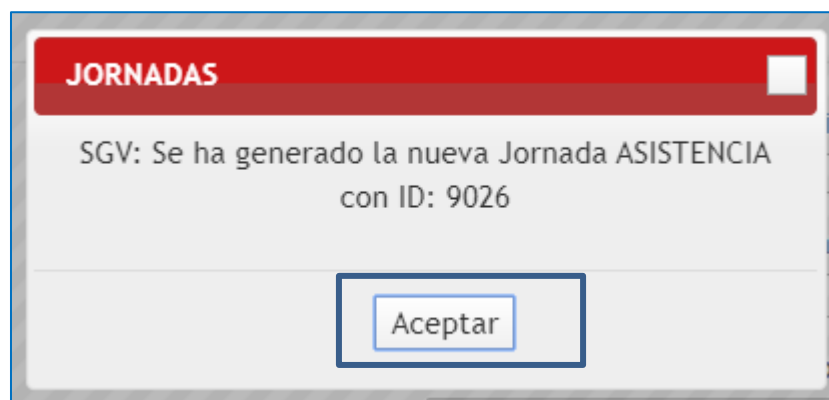


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 9 de 16



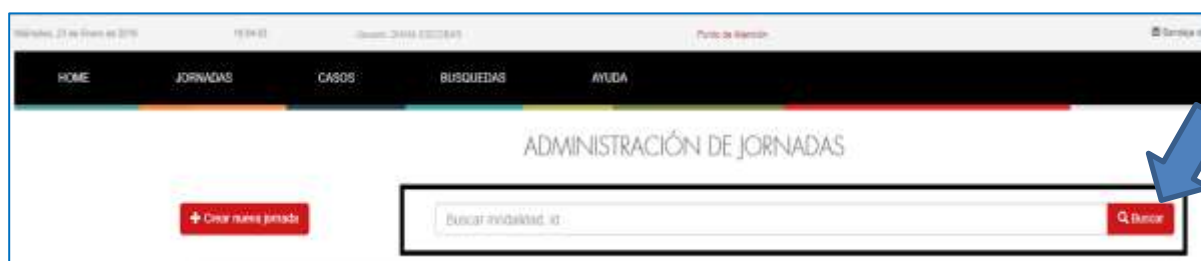
Una vez creada la estrategia de atención complementaria, el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV asigna el **ID jornada** de manera automática.

Dar clic en **"Aceptar"**.




4.2 ADICIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

Para agregar cada uno de los participantes en la hoja **"Administración de jornadas"** digitar el número del ID de la jornada creada.



Al dar clic en **"Buscar"** se despliega el siguiente pantallazo donde se identifica la opción **"Agregar participante"**.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 10 de 16

ADMINISTRACIÓN DE JORNADAS

+ Crear nueva jornada

🔍 Buscar

ID	NOMBRE	TIPO	OBJETIVO(S)	MODALIDAD	FECHA DE ATENCION	FECHA DE FIN	DIAS	FECHA CREACION	USUARIO	ESTADO	MOTIVO ESTADO	DESCRIP. ESTADO	FUNCIONES
9026	PRUEBA CREACIÓN JORNADA CANAL PRESENCIAL	ASISTENCIA	ATENCION Y ORIENTACION UNIDAD Y SNARIV	JORNADAS MOVILES	01/04/2020	03/04/2020	2.42	26/03/2020	52771824	Inactivo			Editar Detalle Agregar Participante

NOTA: Para agregar participantes a las jornadas de atención deben tener usuario activo en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV.


Ingresar los datos de las personas que van a asistir a la estrategia de atención complementaria, incluyendo los datos del responsable designado por el Director Territorial y quien la crea en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV; el cual debe ser el primero en ser agregado.

Seleccionar el tipo de documento y digitar el número, luego dar clic en **"Buscar"**.

El Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV precarga la información de nombres, apellidos, teléfono, la entidad a la que pertenece, departamento y punto de atención asociado.

Registrar en el campo: **"Actividades a Desarrollar"**, Atención y Orientación o Notificación, según el **"tipo de jornada"**.

Seleccionar el rol de la persona y marcar si se traslada a la jornada. Dar clic en **"Agregar"**.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 11 de 16

AGREGAR PARTICIPANTES

* Campos Obligatorios

<p>Tipo Documento: CEDULA DE CIUDADANIA/CONTR. ▾</p> <p>* No. Documento: 1116772456 Buscar</p> <p>Usuario: 1713</p> <p>* Jornada: 6786 ▾</p> <p>* Primer Nombre: ASAEL</p> <p>Segundo Nombre: ANTONIO</p> <p>* Primer Apellido: UNDA</p> <p>Segundo Apellido: GARCIA</p> <p>Teléfono fijo: <input type="text"/></p>	<p>Teléfono celular: 3162962497</p> <p>* Entidad a la cual pertenece: OUTSOURCING ▾</p> <p>Responsable: <input type="text"/></p> <p>* Dirección Territorial: DIRECCION TERRITORIAL CENTR. ▾</p> <p>* Departamento: BOGOTÁ D.C. ▾</p> <p>* Punto de atención asociado: CENTRO LOCAL DE ATENCION A ▾</p> <p>* Actividades a desarrollar: ATENCION Y ORIENTACION</p> <p>* Rol de la persona: ORIENTADORES ▾</p> <p>Se traslada a la Jornada: <input checked="" type="checkbox"/></p>
--	---

← Regresar a la lista
+ Agregar

NOTA: Cuando un orientador es programado a una estrategia de atención complementaria, los casos que gestione en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV quedan asociados a la jornada de atención.

Una vez agregados los participantes en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV se visualiza el siguiente cuadro de diálogo. Dar **"Aceptar"**.

Jornada


El participante de la jornada es: ASAEL ANTONIO UNDA GARCIA

Aceptar

4.3 AGREGAR DETALLE DEL TRASLADO Y SERVICIOS DE CADA PARTICIPANTE.

Descripción de Ruta

En este campo ingresar de forma detallada departamento y municipio de salida, así como la fecha y hora de salida, y describir la ruta que realizará el participante (orientador).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PREOCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 12 de 16

Cuando se requiera más de un tipo de transporte, especificar en el campo: **“Descripción de la Ruta”**.

Ejemplos:


- Bogotá – Fusagasugá –terrestre.
- Bogotá – Cartagena –aéreo- Cartagena – El Carmen de Bolívar –terrestre.
- El Charco – La Tola –fluvial.

Participante	ASAEL ANTONIO UNDA GARCIA
* Departamento de salida	BOGOTA D.C.
* Municipio o Localidad de Salida	BOGOTA D.C.
* No. De Zona de Salida	ZONA 1
Otro servicio	
Descripción de la ruta	BOGOTÁ - FUSAGASUGA
* Fecha de salida	2020/04/01 05:00:00
* Tiempo aprox. De traslado	02:00:00
* Fecha de regreso	2020/04/03 17:00:00
Total días traslado	3
* Fecha y hora inicio atención	2020/04/01 08:00:00
* Fecha y hora fin atención	2020/04/03 17:00:00
Total días atención	2.38
Objetivo traslado personas	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓ

Programación de Servicios y Detalle

Es el conjunto de recursos requeridos para el traslado de los orientadores para una estrategia complementaria; consta de:

- Alimentación: El servicio incluye: *Alimentación completa, es decir, desayuno, dos refrigerios (mañana y tarde), y almuerzo por participante. *Alimentación Parcial: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde)
- Transporte: Se contempla desplazamiento ida y regreso con punto de partida y regreso entre las regiones definidas este puede ser Aéreo, terrestre y/o fluvial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 13 de 16

- Alojamiento: La prestación del servicio por participante incluye el alojamiento una (1) noche en un hotel en las diferentes zonas definidas.

*** Servicios requeridos**

ALIMENTACION	✓
ALOJAMIENTO	✓
NINGUNA	
TRANSPORTE	✓

Detalle de los servicios

Alimentación:

Completa:

Parcial:

Total días: 3. Sin asignar días tipo servicio alimentación: 0

Alojamiento:

No de Noches de Alojamiento:

Total noches: 2. Sin asignar noches de alojamiento: 0


Transporte:

Terrestre	<input type="text" value="1"/>	✓
Aéreo	<input type="text" value="0"/>	
Fluvial	<input type="text" value="0"/>	

4.4 REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA - NIVEL NACIONAL.

Desde nivel nacional – el Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial valida la programación de la estrategia de atención complementaria creada para su aprobación o devolución.

En caso de que la estrategia programada sea **cancelada**, el profesional encargado debe enviar correo electrónico con la novedad al profesional designado del Grupo de Servicio al Ciudadano Canal Presencial, para la respectiva actualización en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, actualización de la matriz de programación e

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 14 de 16

información al operador. Asimismo, para que los casos gestionados queden asociados al punto de atención donde se ubican los orientadores y no a la estrategia.



ID	NOMBRE	TIPO	OBJETIVO(S)	MODALIDAD	FECHA DE ATENCION	FECHA DE FIN	DÍAS	FECHA CREACION	USUARIO	ESTADO	MOTIVO ESTADO	DESCRIP. ESTADO	FUNCIONES
9026	PRUEBA CREACIÓN JORNADA CANAL PRESENCIAL	ASISTENCIA	ATENCION Y ORIENTACION UNIDAD Y SNARIV	JORNADAS MOVILES	01/04/2020	03/04/2020	2.42	26/03/2020	52771924	Aprobado			Editar Detalle Agregar Participante

4.5 APROBACIÓN O DEVOLUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA.


Si se presenta inconsistencia, se realiza la devolución vía correo electrónico para que el profesional que creó la estrategia de atención complementaria realice los ajustes.

Una vez se valide la información, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano – Canal Presencial se aprueba la estrategia de atención complementaria y se gestiona con el operador los viáticos de los orientadores.

Nota: Si ya está aprobada y posteriormente, se presenta una novedad, el profesional que creó la estrategia debe enviar un correo electrónico con el **Formato Edición Estrategias de Atención Complementarias** – Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV para que el profesional encargado del Grupo Servicio al Ciudadano – Canal Presencial realice los ajustes correspondientes.

4.5.1 Edición Estrategias de Atención Complementarias – Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV


La edición se realiza cuando se requiere el cambio de información ya programada en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, como cambios de fechas, de hora, de orientadores. En estos casos si el estado de la estrategia de atención complementaria es **"Inactivo"**, el profesional que la creó debe realizar los cambios de acuerdo con la novedad presentada por la opción que se muestra a continuación:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 15 de 16

ADMINISTRACIÓN DE JORNADAS													
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> + Crear nueva jornada <input type="text" value="9025"/> 🔍 Buscar </div>													
ID	NOMBRE	TIPO	OBJETIVO(S)	MODALIDAD	FECHA DE ATENCIÓN	FECHA DE FIN	DÍAS	FECHA CREACIÓN	USUARIO	ESTADO	MOTIVO ESTADO	DESCRIPCIÓN ESTADO	FUNCIONES
9025	PRUEBA CREACIÓN JORNADA CANAL PRESENCIAL	ASISTENCIA	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN UNIDAD Y SNARIV	JORNADAS MÓVILES	01/04/2020	03/04/2020	2,42	29/03/2020	52771824	Aprobado			Editar Eliminar Agregar Participante

Si la estrategia de atención complementaria se encuentra con estado **"Aprobado"** el profesional de estrategias de atención complementarias no puede realizar cambios, por lo que debe enviar correo electrónico al profesional responsable del Grupo de Servicio al Ciudadano - Canal Presencial para realizar los cambios a que haya lugar; para este caso debe diligenciar el **Formato Edición Estrategias de Atención Complementarias** – Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV que se muestra a continuación:

ID Jornada	(Describe la información)
Nombre del orientador programado inicialmente en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV	
Nombre del orientador que lo reemplaza	
Documento orientador que lo reemplaza	
Punto de atención asociado orientador	
Descripción ruta incluye tipo de transporte	
Fecha de salida	
Hora de salida	
Tiempo aproximado de traslado	
Fecha de regreso	
Hora de regreso	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INSTRUCTIVO PARA LA PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Código: 740,04,05-6
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	PRECEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS	Fecha: 25/10/2021 Página 16 de 16

ID Jornada	(Describe la información)
Fecha inicio de atención	
Hora inicio Atención	
Fecha fin atención	
Hora fin atención	
Objetivo traslado	
Número de alimentación completa	
Número de alimentación parcial	
Número de alojamientos	
Terrestre	
Aéreo	
Fluvial	

4.6 REMISIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA AL OPERADOR

Aprobada la estrategia de atención complementaria, el Grupo Servicio al Ciudadano – Canal Presencial remite la matriz de programación del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV con la información de las estrategias programadas, con el fin de gestionar los servicios a que haya lugar (traslado, hospedaje y alimentación) para el desarrollo de esta dentro de las fechas establecidas.

5 ANEXOS

Anexo 1. Matriz Programación Estrategias de Atención Complementarias.

6 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	25/10/2021	Creación de Instructivo de Programación de Estrategias de Atención Complementarias.