	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 1 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR 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).

4. DESARROLLO

La guía para solicitud de nuevos puntos de atención y aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales especifica procedimiento operativo y técnico mediante el cual se reciben, validan y responden las solicitudes de apertura de nuevos puntos de atención y ampliación de la planta de orientadores y enlaces integrales de asistencia de los puntos de atención y centros regionales realizadas por las Direcciones Territoriales y Entes Territoriales.

Las actividades establecidas para el trámite de solicitudes son las siguientes:

a. Solicitudes De Apertura De Nuevos Puntos De Atención

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015 PAGINA Página 2 de 7
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

- Recibir y radicar solicitud de intención y concepto de la Dirección Territorial para apertura de punto.
- Analizar la solicitud del Dirección Territorial y respuesta inicial
- Realizar el análisis y el estudio de factibilidad
- Elaborar, radicar y enviar la respuesta

b. Ampliación De La Planta De Orientadores Y Enlaces Integrales De Asistencia:

- Recepcionar la solicitud de ampliación de planta de orientadores y enlaces integrales del esquema presencial.
- Analizar y Remitir respuesta inicial a la solicitud.
- Realizar el análisis y estudio de los indicadores de la solicitud
- Remitir la respuesta

A continuación se describen a en mayor detalle, cada uno de los pasos a seguir para brindar respuesta al trámite de las solicitudes recibidas.


a. SOLICITUDES DE APERTURA DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Recibir y radicar solicitud de intención y concepto de la Dirección Territorial para apertura de punto.

La solicitud debe ser remitida por la Dirección Territorial a través del correo electrónico del Grupo de Respuesta Escrita casosespecialesPQR@unidadvictimas.gov.co de la Unidad para las Víctimas - UARIV. Las solicitudes motivadas directamente por los Entes Territoriales deben ser canalizadas a través de las Direcciones Territoriales de la UARIV.

La solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Carta de intención
- Concepto de la Dirección Territorial

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 3 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA


CARTA DE INTENCIÓN	CONCEPTO DIRECCIÓN TERRITORIAL
<p>Documento que puede ser presentado por el Ente Territorial o la Dirección Territorial, en el cual se debe relacionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El lugar donde estará ubicado el personal de la Unidad para las Víctimas. - Mencionar la oferta institucional local que acompañara a la Unidad en el punto de atención. - Presentar un diagnóstico de las necesidades por las cuales se está haciendo la solicitud. - Confirmar y mencionar la contrapartida del Ente Territorial para la apertura del nuevo punto de atención (internet, puesto de trabajo, equipos tecnológicos y papelería entre otros.) 	<p>Documento anexo a la carta de intención, cuando la solicitud es motivada por el Ente Territorial.</p> <p>Es 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.</p> <p>El concepto de la Dirección Territorial hace parte del insumo para el análisis y la respuesta final a la solicitud.</p>

La solicitud debe ser radicada y asignada por el Grupo de Respuesta Escrita a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria - SAAH, con copia al líder del Equipo de Atención Presencial (Canal Presencial) y al Auxiliar Administrativo de dicha Subdirección.

Analizar la solicitud del Dirección Territorial y respuesta inicial.

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria es responsable de verificar y analizar la solicitud realizada.

A partir de dicho análisis brinda respuesta inicial a la Dirección Territorial a través de correo electrónico de la siguiente manera:

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 4 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

- Sí cumple con los criterios y requisitos: Respuesta inicial a la Dirección Territorial a través de la cual se da a conocer el procedimiento operativo y técnico que se llevará a cabo para validar la solicitud de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- No cumple con los criterios y requisitos: En caso de que la carta de intención y/o el concepto de la Dirección Territorial no cuenten con la información requerida será devuelta a la Dirección Territorial.


Realizar el análisis y el estudio de factibilidad

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza el análisis y estudio de factibilidad que busca evaluar la necesidad o no de la apertura del nuevo punto de atención. Esta evaluación se contrasta con información de otras áreas como los canales de atención, Equipo Centros Regionales, entre otros. Dentro del análisis realizado se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

1. Estadística de 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 cuatro canales de atención: presencial, virtual, telefónico y escrito.
- A partir del análisis de la demanda del mes identificada debe resultar un promedio diario de atención del orientador mayor al actual.
- 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 Planeación de la Unidad para las Víctimas a partir de los resultados del Registro Único de Víctimas (número de víctimas registradas en el municipio de apertura solicitado) que 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.

2. Ubicación Geográfica:

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 5 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

Se hace un análisis con respecto a los puntos de atención existentes y se analizan aspectos como:

- El tiempo de desplazamiento: que debe ser mayor a 4 horas entre un punto de atención y otro en caso de existir.
- Centros Regionales: 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:

- CRM (Solicitudes y víctimas del canal presencial, virtual y telefónico)
- Reporte Grupo de Respuesta Escrita
- Ficha Técnica de la Unidad para las Víctimas: link <http://190.131.195.125/>
- Bitácoras de la SPAE
- Grupo de Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas


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 envía los insumos al Grupo de Respuesta Escrita para emitir y radicar la misma.
- Se genera un documento escrito, que debe ser radicado y enviado a la Dirección Territorial por parte del Grupo de Respuesta Escrita.
- 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 los esquemas móviles (jornadas de atención y ferias integrales de servicio) para el territorio en estudio.

b. AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES DE ASISTENCIA DEL ESQUEMA PRESENCIAL

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 6 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

Recepcionar la solicitud de ampliación de la planta

La solicitud debe ser remitida por la Dirección Territorial a través de correo electrónico a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, con copia al líder del Equipo de Atención Presencial (Canal Presencial).

La solicitud debe evidenciar información relacionada con la dinámica del punto de atención. La misma debe ser presentada en términos de:

- Promedio de solicitudes y víctimas atendidas diariamente, en el cual se debe evidenciar un seguimiento a la atención durante una (1) semana.
- Promedio de víctimas que por capacidad operativa no logran acceder a un turno de atención o a una atención ágil (quioscos, Tablet, entre otros) de la Unidad para las Víctimas.

Analizar y Remitir respuesta inicial a la solicitud.


La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria se encarga de recibir la solicitud, verificar el cumplimiento de los requisitos y enviar, a través de correo electrónico, la respuesta inicial a la Dirección Territorial.

Realizar el análisis y estudio de los indicadores de la solicitud

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria se encarga de realizar el análisis, evaluando la necesidad o no del aumento del número de orientadores y enlaces integrales de asistencia en un punto de atención.

Para realizar el análisis se valida la siguiente información:

1. Indicadores de la Dirección Territorial (descritos anteriormente y requeridos a la Dirección Territorial para dar trámite a la solicitud).
2. Disponibilidad Presupuestal.
3. Resultados de la evaluación de las estrategias de apoyo por parte del Canal Telefónico Virtual y/o del Esquema No Presencial (El esquema no presencial para el caso de los enlaces integrales). Evaluación proporcionada por el canal telefónico y virtual.

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES	CÓDIGO 740.04.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 05/10/2015
	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	PAGINA Página 7 de 7
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

4. Estrategias y Acciones de Mejora como resultado de las visitas de seguimiento para el fortalecimiento a puntos de atención en caso de haberse realizado. (se tomará el informe de la visita más reciente).
5. Seguimiento de atenciones por cada orientador y enlace integral de asistencia asignado al punto de atención (acceso y funcionamiento de herramientas, horario de atención a las víctimas, promedio de tiempos de atención, promedio solicitudes herramientas de gestión vs demanda identificada, validación del estado de la conectividad, ausencia de orientadores).

Remitir la respuesta

La respuesta a la solicitud se genera en caso de ser aprobada o negada la solicitud de aumento de la planta de orientadores o enlaces integrales de asistencia del esquema no presencial.

Esta se genera de la siguiente manera:

- La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria brinda respuesta a través de correo electrónico a la Dirección Territorial.
- Se genera a través de un documento escrito, que debe contener el análisis de los indicadores establecidos.
- Para una respuesta favorable (aprobación de la solicitud) se deben cumplir con los criterios y requisitos de la recepción y trámite de la solicitud y los resultados del análisis de los indicadores debe responder a la necesidad del aumento de la planta de orientadores y/o enlaces integrales. Asimismo, deberá contextualizar sobre el proceso a seguir (contratación de orientadores, formación, entre otras).
- En caso de una respuesta no favorable (negación de la solicitud) el documento respuesta deberá contemplar las estrategias y alternativas que propenda por el mejoramiento de los niveles de servicio.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio