
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>1</b> de <b>17</b>

MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

AGOSTO DE 2022

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>2</b> de <b>17</b>

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
Objetivos Específicos .....	4
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>8</b>
Entrega del lineamiento .....	9
Análisis del lineamiento.....	12
Implementación estratégica.....	13
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	<b>16</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>17</b>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>3</b> de <b>17</b>

## INTRODUCCIÓN


La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (en adelante SAAH), bajo responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano, tiene como responsabilidad el diseño, fortalecimiento, consolidación y trámite de la respuesta institucional a través de los canales de atención escrito, telefónico, virtual y presencial en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"; en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por las dependencias de la Unidad para las Víctimas, en el marco de la normatividad vigente y la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.<sup>1</sup>

Por lo anterior, en aras de garantizar la atención a las víctimas bajo un modelo de servicio, el Grupo de Servicio al Ciudadano generó el presente manual para el fortalecimiento de la comunicación interna, que permita la entrega e incorporación de los lineamientos conceptuales, técnicos y tecnológicos que se formulen.

Este manual busca estandarizar la entrega e incorporación de los lineamientos, generar la planificación, organización y control estratégico de las acciones, estrategias y resultados para los canales de atención de la Unidad para las Víctimas, en corresponsabilidad con las dependencias y/o grupos internos de trabajo.

---

<sup>1</sup> Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 "Por la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias, y se dictan otras disposiciones".

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>4</b> de <b>17</b>


## OBJETIVO:

Estandarizar el método<sup>2</sup> de entrega e implementación estratégica de lineamientos que inciden en la atención y orientación al ciudadano y/o a la población víctima del conflicto, en el trámite de las solicitudes a través de los canales de atención del Grupo de Servicio al Ciudadano.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir los criterios mínimos a cumplir por cada una de las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, para la entrega e incorporación de lineamientos en el marco de la atención y orientación de los ciudadanos y/o población víctima.
- Planear las acciones, recursos técnicos y estrategias que se requieren para tramitar y ejecutar el lineamiento entregado.
- Establecer responsables de cada uno de las acciones, recursos y estrategias que se requieren para tramitar y ejecutar el lineamiento entregado.
- Revisar el cumplimiento de los resultados conforme a los lineamientos incorporados en la atención y orientación a los ciudadanos, población víctima y entidades.

<sup>2</sup> "En el método se organizan y estructuran las técnicas concretas que servirán para conseguir un objetivo determinado". <https://definicion.de/metodo/>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página 5 de 17

## DEFINICIONES:

**ESTANDARIZAR:** “Adaptar algo a un patrón o modelo”<sup>3</sup>. “Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción”.<sup>4</sup>

**GUIÓN:** “Escrito que apunta a ideas que sirven como guía para un cierto fin. El guion, se destaca por ser conciso y por presentar la información de acuerdo con un determinado orden que facilita la comprensión”<sup>5</sup>. Para el caso del presente documento, es un texto que presenta la información necesaria para brindar una orientación, pretende facilitar y respetar el mensaje/lineamiento de la dependencia o grupo interno de trabajo.

**LENGUAJE CLARO:** “Es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, usada en varios países del mundo, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción. Este estilo de redacción tiene en cuenta, además del texto, la estructura, la edición, el lenguaje visual y el diseño. La claridad de los mensajes no supone una simplificación de los contenidos, ni una subestimación del receptor. Por el contrario, está vinculada con la efectividad de los mensajes”<sup>6,7</sup>.

**LINEAMIENTO CONCEPTUAL:** Se refiere a aquellos lineamientos que dan el enfoque, la dirección, la postura y la coherencia frente a un tema específico, a partir del análisis, la resolución de un problema, el desarrollo de nuevas ideas, a través del cual se brinde una respuesta. En este caso pueden ser: *Versiones Finales (en adelante VF) para las respuestas a las peticiones escritas o guiones de orientación para las peticiones verbales; en general toda*

<sup>3</sup> <https://es.thefreedictionary.com/estandarizar> 06 de agosto de 2019

<sup>4</sup> <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php> 06 de agosto de 2019

<sup>5</sup> <https://definicion.de/guion/>


<sup>6</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Lenguaje\\_claro](https://es.wikipedia.org/wiki/Lenguaje_claro). 3 de septiembre de 2019

<sup>7</sup> <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Programas-Especiales/Paginas/Lenguaje-claro.aspx> “Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitirse de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>6</b> de <b>17</b>

información que explique el enfoque y la postura del tema tales como: presentaciones, manuales, circulares, documentos técnicos, entre otros.

**LINEAMIENTO TÉCNICO:** Se refiere a aquellos criterios operacionales, de gestión y de trámite, como: validaciones, escalamientos, ajustes de procedimiento o ruta, entre otros relacionados.

**LINEAMIENTO TECNOLÓGICO:** Se refiere a cambios o ajustes en los sistemas de información o herramienta de consulta y gestión, que requiere un componente en aplicativos y/o herramientas tecnológicas, tales como: nuevos desarrollos, creación de tipificaciones, módulos, funcionalidades, entre otros.

**LINEAMIENTO:** "Lineamiento viene del vocablo lineamentum, término utilizado para el dibujo de un cuerpo. El lineamiento sería el **enfoque y la dirección** de un conjunto de ideas. Una propuesta global tiene diversidad de aspectos y para que haya **coherencia** entre ellos es necesario que **compartan un rumbo**. Este sentido compartido de un proyecto es lo que sucede en el lineamiento<sup>8</sup>. "Es una tendencia, **una dirección o un rasgo característico de algo**. Conjunto de **órdenes o directivas** que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Una explicación o una declaración de principios. Es el **programa o plan de acción** que rige a cualquier institución. Conjunto de **medidas, normas y objetivos** que deben respetarse dentro de una organización".<sup>9</sup>

**LINEAMIENTOS MIXTOS:** Se refiere a los lineamientos compartidos entre dos o más dependencias, los cuales deben ser articulados y formulados entre las dependencias competentes previamente a la entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano.

**MÉTODO:** "Es el camino para alcanzar un fin. Es una palabra que proviene del término griego methodos ("camino" o "vía") y que se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar. En el método se organizan y estructuran las técnicas concretas que servirán para conseguir un objetivo determinado". "Conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso. su uso en cualquier oración indica que existe un procedimiento que seguir si se desea llegar al final de la operación. El uso de métodos determinados para la resolución de los problemas o circunstancias en la vida constituyen una disciplina doctrinaria que se fundamenta en la educación básica y establece bases sólidas de concentración y buen vivir".<sup>10</sup>

**POLÍTICA PÚBLICA:** Es una acción desarrollada por un **gobierno** con el objetivo de **satisfacer una necesidad de la sociedad**. A través de una política pública, las autoridades a cargo de la **administración del Estado** emplean los recursos disponibles para solucionar un problema o para responder a una demanda de la población.<sup>11</sup>


**PROCESO:** "Presenta origen latino, del vocablo processus, de procedere, que viene de pro (para adelante) y cere (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir

<sup>8</sup> <https://www.definicionabc.com/politica/lineamiento.php>. 06 de agosto de 2019

<sup>9</sup> <https://definicion.de/lineamiento/> 06 de agosto de 2019

<sup>10</sup> <https://conceptodefinicion.de/metodo/>. 06 de agosto de 2019

<sup>11</sup> <https://definicion.de/politica-publica/>. 9 de diciembre de 2019


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>7</b> de <b>17</b>

adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de **actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad**, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Es una secuencia de actividades humanas, que transforman **un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos**.<sup>12</sup> "Son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema".<sup>13</sup>

**VERSIÓN FINAL (VF):** Las dependencias y grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas deberán proyectar/redactar las respuestas tipo correspondientes a las posibles peticiones que puedan elevarse a la Entidad frente a un nuevo lineamiento misional, técnico, jurídico, entre otros, que sea emitido frente a la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas y las rutas de atención.

<sup>12</sup> <https://conceptodefinicion.de/proceso/> 06 de agosto de 2019


<sup>13</sup> <https://definicion.mx/proceso/> 06 de agosto de 2019

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>8</b> de <b>17</b>

## DESARROLLO:

<b>LINEAMIENTO PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>ENTREGA DEL LINEAMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS DEL LINEAMIENTO</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL LINEAMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Clasificación e identificación.</li> <li>ii. Articulación con otras dependencias.</li> <li>iii. Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la Atención (Anexo 1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Generar consecutivo.</li> <li>ii. Analizar lineamiento y documentación entregada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Planeación: Respuesta Técnica del Grupo de Servicio al Ciudadano.</li> <li>ii. Organización: Incorporación y ejecución del lineamiento.</li> <li>iii. Control estratégico: Seguimiento al cumplimiento y evaluación de las acciones.</li> </ul>
<b>Responsable:</b> Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo que entrega el lineamiento.	<b>Responsable:</b> Grupo de Servicio al Ciudadano.	<b>Responsable:</b> Todos.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>9</b> de <b>17</b>

## 1. ENTREGA DEL LINEAMIENTO

Los lineamientos que sean **formulados o actualizados** en el marco de la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, y que incidan en la atención, orientación y trámite de las solicitudes de los ciudadanos, población víctima y entidades, deberán ser entregados de manera oportuna por parte de las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas.

Para la entrega de los lineamientos se deberán surtir los siguientes pasos:

1.1. CLASIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL LINEAMIENTO: Las dependencias y/o grupos internos de trabajo deberán clasificar el tipo de lineamiento, identificando previamente a su entrega, si se trata de nueva información para los canales de atención o si se refiere a la actualización o modificación de algún lineamiento que ya venía siendo implementado. Adicionalmente, es importante que identifiquen si el lineamiento trata de información conceptual, técnica o tecnológica<sup>14</sup>.

Por otra parte, deberán establecer si el lineamiento aplica para todos los canales de atención (Presencial, Telefónico-Virtual y Escrito), así como también, tener en cuenta los lineamientos que correspondan al trámite de notificación de actuaciones administrativas, si aplica.

1.2. ARTICULACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS: Cada dependencia y/o grupo interno de trabajo como responsable del lineamiento que va a entregar, deberá elevar las consultas o conceptos que sean necesarios, a la Oficina Asesora Jurídica u otra dependencia, según aplique (Ejemplo: lineamientos mixtos<sup>15</sup>), sobre los temas requeridos, previamente a realizar la entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano; de tal manera que, el lineamiento entregado sea coherente con los procedimientos vigentes de las otras dependencias y las rutas de atención.


1.3. ENTREGA DEL LINEAMIENTO: Posteriormente a la clasificación y análisis, las dependencias y/o grupos internos de trabajo correspondientes, deberán realizar la entrega del lineamiento; para lo cual deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La documentación deberá ser entregada al Grupo de Servicio al Ciudadano o al equipo que haga sus veces en la Entidad.
- La entrega del lineamiento debe ser oportuna<sup>16</sup> a través de los enlaces designados por las dependencias y/o grupos internos de trabajo.

<sup>14</sup> Revisar las definiciones.


<sup>15</sup> Revisar las definiciones.

<sup>16</sup> Se deben tener en cuenta los tiempos de revisión, socialización/capacitación, incorporación, estabilización e implementación del lineamiento.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>10</b> de <b>17</b>

- Para la respuesta de peticiones verbales y escritas, las dependencias y/o grupos internos de trabajo deberán construir y proporcionar la información necesaria para brindar respuestas de fondo, por lo que deberán entregar las versiones finales de respuesta escrita y construir los guiones de atención y orientación, mensajes de respuesta a las solicitudes (cierre de ciclo), entre otros textos de respuesta que se requiera para las peticiones y requerimientos. Es importante tener en cuenta el aval de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección General, cuando sea necesario.
- Si se refiere a un lineamiento tecnológico (ejemplo, la creación de una tipificación, consultas en herramientas, entre otras), se deberá entregar, adicionalmente al formato establecido por el proceso de servicio al ciudadano para la entrega y seguimiento de lineamientos<sup>17</sup>, el material correspondiente; por ejemplo: En la creación de tipificaciones en el Sistema de Gestión para las Víctimas, la entrega de la base de datos establecida para su control, completamente diligenciada.
- El lineamiento debe ser entregado en el "Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la Atención" (Anexo 1.), por medio de una comunicación electrónica institucional, y con los anexos que correspondan (material informativo, presentaciones, normatividad, documentos técnicos, entre otros).

<sup>17</sup> Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la Atención" (Anexo 1).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>11</b> de <b>17</b>

**Imagen No. XX. “Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la Atención”**

ENLACE DEPENDENCIA <small>(Escriba el nombre de la persona designada como enlace con el Grupo de Servicio al Ciudadano)</small>		
	<b>PROCESO</b> <small>(Escriba el proceso al que corresponda el lineamiento, según en mapa de procesos (BAPV))</small>	<b>FECHA DE ENTREGA</b> <small>(Escriba la fecha del día que se escala la solicitud al Grupo de Servicio al Ciudadano (DD/MM/AA))</small>
<b>LINEAMIENTO</b>		
<b>TIPO DE LINEAMIENTO</b> <small>(Marque con una X las opciones que apliquen)</small>	<b>LINEAMIENTO ENTREGADO</b> <small>(Describa resumen de lineamiento entregado). En caso que sea una actualización por favor describa claramente el cambio</small>	<b>MARCO NORMATIVO/DOCUMENTOS TÉCNICOS</b> <small>(Escriba la normatividad, manuales, protocolos, procedimientos, entre otros que soportan el lineamiento, si aplica)</small>
LINEAMIENTO NUEVO		
ACTUALIZACIÓN Y/O MODIFICACIÓN		
<b>¿A CUÁLES CANALES DE ATENCIÓN APLICA?</b>		
CANAL PRESENCIAL		
CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL		
CANAL ESCRITO		
<b>NÚMERO CONSECUTIVO SOLICITUD</b> <small>(Este espacio es exclusivamente para el diligenciamiento del Grupo de Servicio al Ciudadano)</small>		


Fuente: Anexo 1. Grupo de Servicio al Ciudadano - SAAH

Para el diligenciamiento de dicho formato tenga en cuenta lo siguiente:

- (i) Informar el nombre del enlace de la dependencia y/o grupo interno de trabajo, el proceso correspondiente<sup>18</sup> y la fecha de entrega<sup>19</sup>.
- (ii) Registrar el tipo de lineamiento, sea nuevo o que corresponda a una actualización o modificación, conforme al análisis previo realizado por la dependencia o grupo interno de trabajo.
- (iii) Registrar si el lineamiento aplica para los tres canales de atención (Presencial, Telefónico – Virtual y Escrito) o a la línea de trámite de notificación de actuaciones administrativas, conforme al análisis previo realizado por la dependencia o grupo interno de trabajo.
- (iv) Describir el lineamiento entregado, de manera clara y concreta.

<sup>18</sup> Según el mapa de procesos de la Unidad para las Víctimas.

<sup>19</sup> Correspondiente al día que es entregado el lineamiento al Grupo de Servicio al Ciudadano.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>12</b> de <b>17</b>

- (v) Registrar el marco normativo, conceptual y/o documentos técnicos que soportan el lineamiento (normas, circulares, manuales, protocolos, procedimientos, entre otros).

Nota:

La información correspondiente al “Número de consecutivo - solicitud” es un campo, cuyo diligenciamiento, le corresponde exclusivamente al Grupo de Servicio al Ciudadano.

El correcto diligenciamiento del Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos contribuirá a la agilidad en la revisión por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

## 2. ANÁLISIS DEL LINEAMIENTO

Los lineamientos que sean entregados por las dependencias y/o grupos internos de trabajo al Grupo de Servicio al Ciudadano, serán revisados y analizados, con el fin de definir y/o articular las acciones para la incorporación y ejecución en los canales de atención Presencial, Telefónico – Virtual y Escrito.

2.1. ANÁLISIS: Posterior a la entrega del lineamiento en el formato establecido (Anexo 1), el Grupo de Servicio al Ciudadano, deberá:


- Generar un número de consecutivo asignado al lineamiento entregado en el orden de ingreso al Grupo de Servicio al Ciudadano, para llevar el control y seguimiento de la incorporación de la información al interior del proceso. Este número es registrado en el formato establecido (Anexo 1).

### Imagen No. XX. “Formato de Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la Atención”

NÚMERO CONSECUTIVO SOLICITUD <small>(Este espacio es exclusivamente para el diligenciamiento del Grupo de Servicio al Ciudadano)</small>

Fuente: Anexo 1. Grupo de Servicio al Ciudadano - SAAH

- Analizar el lineamiento y documentación entregada, partiendo del impacto de su incorporación a las operaciones, verificar si la información requiere ajustes previos a la socialización e implementación, y establecer

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>13</b> de <b>17</b>

los tiempos para la implementación estratégica (planeación, organización y control estratégico).

### 3. IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA:


La implementación estratégica es el ejercicio de liderazgo por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, en corresponsabilidad con las dependencias y/o grupos internos de trabajo, el cual conduce a la toma de decisiones para la definición de acciones, recursos y estrategias que permitan la incorporación, ejecución y control de los lineamientos en las operaciones de los canales de atención Presencial, Telefónico – Virtual y Escrito.

Los pasos de la implementación estratégica se describen, a continuación:

3.1. **PLANEACIÓN:** El Grupo de Servicio al Ciudadano, con base en el análisis realizado al lineamiento, brindará retroalimentación a la dependencia y/o grupo interno de trabajo. La retroalimentación consistirá en una respuesta técnica, la cual podrá contener:

- Las acciones y tiempos que son requeridos para la incorporación y ejecución del lineamiento en los canales de atención, las cuales serán definidas de acuerdo con las dinámicas de cada canal de atención o procesos operativos del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Si el lineamiento claro, las actividades de socialización y ejecución del lineamiento en las operaciones de los canales de atención con el cronograma correspondiente.
- El requerimiento para desarrollar mesas de trabajo, ejercicios de socialización y análisis, espacios de formación y/o capacitación, que se consideren para el alcance de los objetivos del lineamiento.
- La convocatoria, de ser necesario, de los equipos de trabajo encargados de brindar asesoría y acompañamiento al territorio.<sup>20</sup>
- La respuesta contemplará tres pasos:
  - Retroalimentación inicial a la dependencia: Es la primera respuesta por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano posterior a la entrega del lineamiento.
  - Reiteración a la dependencia: Es la comunicación del Grupo de Servicio al Ciudadano solicitado el cumplimiento de compromisos que quedaron estipulados en la retroalimentación inicial.

<sup>20</sup> Teniendo en cuenta que estos equipos de trabajo son el canal de comunicación de las Direcciones Territoriales y sus Profesionales de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, con el nivel nacional.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>14</b> de <b>17</b>

- Cierre del consecutivo: Es la etapa en la cual el lineamiento entregado pierde su vigencia, por lo cual el Grupo de Servicio al Ciudadano envía una comunicación cerrando el lineamiento; lo cual significa que, la dependencia deberá entregar el lineamiento nuevamente al Grupo de Servicio al Ciudadano para su análisis e incorporación.

3.2. **ORGANIZACIÓN:** Se refiere a las actividades para desarrollar en la incorporación y durante la ejecución de los lineamientos en las operaciones de los canales de atención del Grupo de Servicio al Ciudadano, conforme a los acuerdos con las dependencias y/o grupos internos de trabajo y los compromisos establecidos.

A continuación, se encuentran las recomendaciones generales para tener en cuenta:

- La traducción en lenguaje claro y sencillo, atendiendo a la especificidad de cada canal de atención.
- Analizar y definir los criterios conceptuales, operativos, técnicos y tecnológicos.
- El tiempo de organización al interior de las operaciones de los canales de atención Presencial, Telefónico – Virtual y Escrito (nivel nacional y territorial – Punto cero).
- Estandarización de los lineamientos y trámites en los canales de atención.
- Propender por el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los trámites.
- Propender por la racionalización y la simplificación de los trámites y la automatización de herramientas para optimizar y mejorar los tiempos de gestión y respuesta.
- La socialización y preparación a la operación (equipos conceptuales, formadores, calidad o a los que hagan sus veces) y a los equipos de trabajo que brindan asesoría y acompañamiento al territorio, para la articulación y difusión de la información a los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, cuando aplique. (Entrenamiento/niveles de destreza para la ejecución del lineamiento).
- El seguimiento a la incorporación y ejecución del lineamiento se realiza en corresponsabilidad con las dependencias y/o grupos internos de trabajo. Así como también, la formulación y planeación de las acciones de mejora.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>15</b> de <b>17</b>

### Actividades:

- *Material y piezas comunicativas:* El Grupo de Servicio al Ciudadano o el que haga sus veces en la Entidad, a través de los equipos conceptuales y de formación de los canales de atención, diseñará las notas informativas y material de comunicación necesario para la socialización y formación a las operaciones de los canales de atención, el cual también deberá ser compartido con el nivel territorial.

Con relación a las piezas informativas que sean proporcionadas por las dependencias y/o grupos internos de trabajo, deberá ser validado previamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano o el equipo que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas.


- *Socialización, capacitación y/o formación:* Estos espacios siempre serán articulados con el Grupo de Servicio al Ciudadano o el equipo que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas.

Las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas deberán, *cuando se requiera*, apoyar al Grupo de Servicio al Ciudadano con espacios de formación y/o capacitación a las operaciones de los canales de atención; estos espacios podrán ser a través de video conferencias u otro medio digital, virtual o presencial que sea procedente de acuerdo con el lineamiento y la dinámica operativa y territorial. De la misma manera, se tendrán en cuenta a los equipos del nivel territorial, cuando sea necesario.

- *Mesas de Trabajo:* Cuando sea necesario, estos espacios tienen el propósito de desarrollar la interlocución y análisis entre las dependencias y/o grupos internos de trabajo y el Grupo de Servicio al Ciudadano o el grupo que haga sus veces en la Entidad, que permitan acordar acciones para la incorporación y ejecución del lineamiento.

Aspectos que podrán ser desarrollados:

- (i) Toma de decisiones: Generar discusión y definición conceptual, operativa, técnica y tecnológica.
- (ii) Planear espacios de capacitación y/o formación.
- (iii) Planear espacios de refuerzo, evaluativos, entre otros.
- (iv) Realizar ajustes a material informativo o de respuesta institucional.
- (v) Propender por el lenguaje claro y simplificación de los trámites en los lineamientos.
- (vi) Analizar y definir tiempos de ejecución, entre otros.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>16</b> de <b>17</b>

- 3.3. CONTROL ESTRATÉGICO: Corresponderá al Grupo de Servicio al Ciudadano o el que haga sus veces en la Entidad, liderar el seguimiento al cumplimiento y evaluación de las acciones planteadas para la incorporación y ejecución del lineamiento en los canales de atención, en corresponsabilidad con la dependencia y/o grupo interno de trabajo.

Para el control estratégico, corresponderá el seguimiento a los resultados, por tanto, se deberá:

- Cumplir con los compromisos acordados.
- Llevar el control y seguimiento de los lineamientos y sus compromisos por medio de los consecutivos asignados.
- Brindar soporte técnico y conceptual, cuando se requiera.
- Identificar las oportunidades de mejora (mesas de estudio, calibraciones, revisiones de criterios de calidad, evaluaciones, entre otros).
- Articular acciones entre las diferentes dependencias, cuando sea necesario.

Nota:

La documentación generada en el marco de la entrega e implementación estratégica de los lineamientos será archivada en la carpeta digital del consecutivo correspondiente del Grupo de Servicio al Ciudadano (soportes de la gestión, formatos actas de reunión, formatos de asistencia, entre otros que puedan ser generados durante el proceso, en cumplimiento de los compromisos).

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**


Resolución 01650 de 2022 "Por la cual se modifica la Resolución 0236 de 2020 en la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se fijan sus funciones".

Circular 00012 de 2022; "Instrucciones para el trámite de actos administrativos de contenido general y abstracto, actos administrativos de contenido particular suscritos por el Director General y solicitud de conceptos".

Manual para la Gestión de Peticiones Escritas y Verbales. Grupo de Servicio al Ciudadano.

Procedimiento Actuaciones Administrativas – Emisión Concepto Jurídico – Gestión Jurídica.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL PARA LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y/O POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Código: 740.04.06-4
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 01/09/2022
		Página <b>17</b> de <b>17</b>

Circular 100-010 de 2021 - Departamento Administrativo de la Función Pública – Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

## 5. ANEXOS:

Anexo 1. Formato Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la atención.

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	10/02/2020	Se crea el documento en respuesta a la necesidad identificada al interior del proceso
02	01/09/2022	Se modificaron todas las fases del manual para agilizar y flexibilizar el proceso de entrega e implementación estratégica de los lineamientos de atención. Actualización de documentos de referencia. Unificación de los formatos anteriores (Formato Entrega e Incorporación de Lineamientos para la Atención V1 y Formato Plan de Trabajo y Cronograma Entrega e Incorporación de Lineamientos de Atención V1) - Nuevo Formato Anexo 1. Formato Entrega y Seguimiento de Lineamientos para la atención.