Informe de Reunión: 1ra Mesa de Servicio al Ciudadano: "Experiencias y Retos en la atención a víctimas en municipios con grave perturbación de orden público"

Nombre de la Entidad asistente: Grupo de Formalización SNR.

Fecha de la reunión: 19 de agosto de 2025.

- Hora de inicio y fin: 2:00 a 5:00 p.m.

- Lugar: Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá

2. Datos generales

    - Convocada por: Entidades SNARIV

    - Presidida por: Unidad de Víctimas

3. **Orden del día (Temas tratados)**

    - Reflexiones sobre ¿Cómo se atiende a una persona que actualmente sufre violencias históricas del conflicto armado en sus territorios?

- ¿Cuál termina siendo la importancia de implementar un lenguaje claro, pero además inclusivo hacia los grupos de valor al momento de su atención institucional?

- Si una entidad se equivoca en la interpretación de las rutas y protocolos de atención está revictimizando a los diversos usuarios.

- ¿Cúal es el nivel o cantidad de PQRSD que tiene la entidad en torno a la consulta externa de usuarios?

- ¿Cómo generar una estrategia anti-tramites en las entidades SNARIV para apoyar las necesidades a los grupos de valor?

4. **Desarrollo de la reunión (Descripción de cada punto del orden del día)**

Las Entidades pueden hacer esfuerzos particulares para crear protocolos de atención de acuerdo con las especificidades de sus grupos de valor, interés y también de su oferta institucional en las coyunturas nacionales.

- Es importante para el Grupo de Formalización de la SNR articularse con la oficina de Atención al ciudadano para fortalecer las capacidades de atención de los profesionales en campo.

- Se menciona la importancia de brindar constante capacitación y formación a los profesionales de las Entidades, principalmente si están vinculados bajo la figura de contratistas.

- Teniendo en cuenta los altos flujos de solicitudes que llegan a las Entidades, se debe fortalecer las estretegias de atención móvil.

- Se debería generar un protocolo unificado que permita redireccionar a los usuarios según las competencias de las Entidades y con la implementación de los enfoques diferenciales de atención.

  - **Intervenciones relevantes**

1. Se insta a las Entidades a generar protocolos de actuación al momento de atender a los usuarios en zonas de conflicto, disminuyendo los riesgos para los profesionales y las jornadas en general, apoyándose en las Autoridades de las zonas.

2. Se insta a las Entidades a generar la necesidad de implementar equipos multidisciplinarios (psicosociales) en los territorios para trabajar la atención desde la empatía y la integralidad.

3. Se insta a las Entidades a implmentar acciones de seguimiento a sus profesionales mediante la localización satelital, principalmente en zonas de conflicto donde aumentan los riesgos.

  - **Acuerdos o decisiones tomadas**

- La Unidad de Víctimas enviará matriz a las entidades para recolectar información de interés para continuar trabajando el tema de Atención al Ciudadano.

5. **Conclusiones generales**

1. Podemos solicitar capacitaciones en Atención al ciudadano directamente a la Unidad de Víctimas al correo de nastacia.espinosa@unidadvictimas.gov.co, por ejemplo para los temas con CRAV.

2. Podemos solicitar apoyo al IGAC para conocer sus estrategias de rastreo satelital a sus profesionales en jornadas móviles.

3. Interesante indagar sobre la estrategia de Unidad Móvil de la Registraduría para fortalecer las acciones propias.

6. **Próxima reunión** (si aplica)

- A la espera de definición de fechas para una segunda sesión.

7. **Firma**

ANDRES LEONARDO VILLAMIL POTES

CPSP-SNR – GRUPO DE FORMALIZACIÓN