



ANEXO 1

GENERALIDADES PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

UNIDAD PARA LAS VICTIMAS

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución y la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá: (i) solicitar el reconocimiento de un derecho, (ii) solicitar la resolución de una situación jurídica, (iii) requerir la prestación de un servicio, (iv) solicitar la intervención de una entidad o funcionario, (v) pedir información, (vi) consultar, (vii) examinar y requerir copias de documentos, (viii) formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Los términos para resolver las peticiones, salvo norma especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, no obstante, conforme el Decreto 491 de 2020, Artículo 5, los términos para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días

Finalmente, a través del siguiente enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/11137> podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas sobre los temas de competencia de la Unidad para las Víctimas.

TV SERVICIOS Y REGLAS



CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL			
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
SERVICIOS TELEFONICOS			
SERVICIOS GRATUITOS (para personas mayores de 18 años)	CÓMO ACCEDER	REGLAS DE SERVICIO	INFORMACIÓN QUE PUEDE OBTENER
LÍNEAS TELEFÓNICAS	<ul style="list-style-type: none">A nivel nacional o desde cualquier celular 018000911119En Bogotá 6014261111	<ul style="list-style-type: none">Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.Debe responder correctamente las preguntas de seguridad para recibir la información.	Orientación y trámites que no requieran firma, huella o documentación que no tenga la entidad.
BUZÓN	En el momento de comunicarse con las líneas telefónicas (018000911119/6014261111) tendrá la opción del buzón: puede dejar sus teléfonos de contacto y una persona encargada de la atención le devolverá la llamada para dar trámite a la solicitud por la cual se comunicó.	<ul style="list-style-type: none">Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.Debe dejar nombre completo, número de cédula y teléfono de contacto.Únicamente se realiza en caso de que se presente congestión en ese servicio.Podrá realizar hasta un máximo de 3 consultas.	Orientación y trámites que no requieran firma, huella o documentación que no tenga la entidad.
FAX	En el momento de comunicarse con las líneas telefónicas (018000911119/6014261111) debe marcar la opción 8.	<ul style="list-style-type: none">El documento debe ser legible, indicando la solicitud de manera clara, con nombre completo, número y tipo de documento de identidad.	Recepción de documentos para los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none">Novedades de Asistencia Humanitaria: cambio de autorizado, relocalaciones por cambio de autorizado, reclamos por posible suplantación de giro, solicitud de atención humanitaria con tutor, cobro con contraseña, documentación de Ayuda Humanitaria por hechos diferentes a Desplazamiento Forzado.Novedades de documento de identidad en el Registro Único de Víctimas sin cambios sustanciales.Del proceso de indemnización: documentación de ruta prioritaria para agendamiento o toma de solicitud simplificada de indemnización, encargo fiduciario, documentos solicitados a la víctima a través de Oficio.



OUTBOUND (Información interna de la entidad)	No se accede por demanda de la ciudadanía ya que es un servicio por oferta, donde la entidad se encarga de contactar a la población para brindar información a través de una llamada telefónica, mensaje de texto o grabación (agente virtual).	<ul style="list-style-type: none">Las campañas informativas se realizan teniendo en cuenta la información que se necesita transmitir a la ciudadanía desde los diferentes procesos y/o áreas de la entidad.No es un servicio para su amplia divulgación ya que el contacto se realiza desde la entidad hacia la ciudadanía.	Trámites o información que corresponda al motivo de la llamada, mensaje o grabación, por los cuales se está contactando a la ciudadanía.
---	---	---	--

SERVICIOS VIRTUALES

SERVICIOS GRATUITOS (para personas mayores de 18 años)	CÓMO ACCEDER	REGLAS DE SERVICIO	INFORMACIÓN QUE PUEDE OBTENER
SMS CHAT (CÓDIGO 87305)	A través de un celular, sin importar su marca o modelo y sin incurrir en ningún costo por los mensajes, puede enviar un mensaje de texto con la consulta y el número de documento de identidad al código 87305	<ul style="list-style-type: none">Este servicio aplica para los ciudadanos que tengan un número de celular personal.No es necesario contar con saldo, plan de datos o carga de minutos y utilizarlo no genera ningún cobro.Se pueden enviar hasta 14 mensajes de texto diarios a la entidad.El tiempo de respuesta del ciudadano debe estar dentro de los 20 minutos siguientes a la respuesta dada por la entidad.Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.Debe responder correctamente las preguntas de seguridad para recibir la información.La funcionalidad de <i>adjuntar archivos</i> consiste en el envío de documentos de manera bidireccional, en el momento de la atención virtual los ciudadanos pueden entregar y recibir archivos y la persona que realiza la atención, puede igualmente adjuntar documentos y formatos.Para enviar o recibir documentos se requiere un computador o celular con acceso a internet.Los documentos enviados deben ser legibles (sin tachaduras ni enmendaduras), tener un peso máximo de 2MB y estar en alguno de los siguientes formatos: imagen, foto (JPG, PNG, PDF) o word (.doc).Únicamente se deben enviar o solicitar los documentos que se encuentren habilitados según la información dada durante la atención a través del servicio de SMS Chat.Para poder visualizar y descargar los	<ul style="list-style-type: none">Orientación y trámites de la entidad, incluyendo los que requieran firma, huella o documentos, siempre y cuando sean solicitados en el transcurso de la atención y se puedan cargar en un link.En los casos en que sea necesario brindar respuestas extensas o realizar varias preguntas, se le indicará al ciudadano por este mismo medio que se comunique a través de las líneas telefónicas o demás servicios de atención.



		documentos enviados por la persona de la Unidad para las Víctimas encargada de la atención, se debe contar con el programa o aplicación del archivo recibido (PDF, word, etc.).	
CORREO unidadenlinea @unidadvictim as.gov.co	El servicio de correo electrónico que dispone el Canal Telefónico y Virtual es una herramienta para facilitar al ciudadano algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al punto de atención. Puede remitir la documentación requerida a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co .	<ul style="list-style-type: none">▪ Este correo electrónico es para uso exclusivo de la población víctima y no para funcionarios y/o colaboradores, quienes tienen sus propias herramientas para tramitar las solicitudes.▪ Es importante que los documentos enviados se remitan desde el correo electrónico personal del ciudadano, con el fin de que pueda recibir por este medio la confirmación del trámite, así como información por parte de la entidad.▪ El documento debe ser legible, indicando la solicitud de manera clara, con nombre completo, número y tipo de documento de identidad.	Confirmación de la recepción de documentos para los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none">▪ Novedades de Asistencia Humanitaria: cambio de autorizado, relocalaciones por cambio de autorizado, reclamos por posible suplantación de giro, solicitud de atención humanitaria con tutor, cobro con contraseña, documentación de Ayuda Humanitaria por hechos diferentes a Desplazamiento Forzado.▪ Novedades y certificación en el Registro Único de Víctimas.▪ Del proceso de indemnización: documentación de ruta prioritaria para agendamiento o toma de solicitud simplificada de indemnización, encargo fiduciario, documentos solicitados a la víctima a través de Oficio.▪ Actualización y autorización de correo electrónico para recibir notificaciones por parte de la entidad.
CHAT WEB	A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción "Chat".	<ul style="list-style-type: none">▪ Para acceder requiere un computador o celular con acceso a internet.▪ Al inicio de la atención se deben responder correctamente las preguntas de seguridad y actualizar los datos de contacto para recibir información y realizar solicitudes.▪ Solo podrá acceder a la información de su caso o de su hogar.▪ Si presenta alguna discapacidad deberá seleccionar la opción "Sí" en el campo "<u>Presenta discapacidad</u>" para ser atendido(a) de manera preferente.▪ La funcionalidad de <i>adjuntar archivos</i> consiste en el envío de documentos de manera bidireccional, en el momento de la atención virtual los ciudadanos pueden entregar y recibir archivos y la persona que realiza la atención, puede igualmente adjuntar documentos y formatos.▪ Los documentos enviados deben ser legibles (sin tachaduras ni enmendaduras), tener un peso	Orientación y trámites de la entidad, incluyendo los que requieran firma, huella o documentos, siempre y cuando sean solicitados en el transcurso de la atención y se puedan adjuntar.



		<p>máximo de 2MB y estar en alguno de los siguientes formatos: imagen, foto (JPG, PNG, PDF) o word (.doc).</p> <ul style="list-style-type: none">Únicamente se deben enviar o solicitar los documentos que se encuentren habilitados según la información dada durante la atención a través del servicio de Chat Web.Para poder visualizar y descargar los documentos enviados por la persona de la Unidad para las Víctimas encargada de la atención, se debe contar con el programa o aplicación del archivo recibido (PDF, word, etc.).La funcionalidad de <i>envío de audios</i> consiste en enviar audios de forma unidireccional, solo son enviados por la persona que realiza la atención cuando se necesita aclarar la información entregada.	
VIDEO Llamada	A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción "Video llamada".	<ul style="list-style-type: none">Para acceder requiere un computador o celular con acceso a internet.La velocidad de conexión debe ser mínimo de 1Mb.El sistema operativo recomendado es Windows 7 o superiores.La conexión debe realizarse a través del navegador Google Chrome.Es indispensable que el equipo tenga cámara y diadema o auriculares óptimos.La herramienta realizará el análisis, y de ser favorable, saldrá un mensaje que informa que lo están contactando con un orientador. De lo contrario, será redireccionado directamente al servicio de chat web para ser atendido.	<ul style="list-style-type: none">Orientación y trámites que no requieran firma, huella o documentación que no tenga la entidad.Este servicio cuenta con una persona que puede atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva a través del manejo de lengua de señas.
REDES SOCIALES (Información interna de la entidad)	No se accede por demanda de la ciudadanía ya que se brinda respuesta o aclaraciones a los comentarios registrados en las redes sociales de la entidad y que son competencia de esta, mas no es un canal de atención.	No es un servicio para su divulgación ya que todos los trámites y consultas deben realizarse a través de los canales de atención.	Respuestas a algunos comentarios en las redes sociales de la entidad que requieren orientación.
SERVICIOS DE AUTO CONSULTA (Horario de atención: de domingo a domingo durante las 24 horas)			
UNIDAD EN LÍNEA	A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción	<ul style="list-style-type: none">Para acceder requiere un computador o celular con acceso a internet.Para ingresar debe registrarse en la herramienta.	<ul style="list-style-type: none">Registro Único de Víctimas: podrá consultar por cada hecho victimizante (i) la información del hecho y la



	"Unidad en línea".	<ul style="list-style-type: none">▪ Tenga a la mano su documento de identidad, correo electrónico o celular.▪ Debe crear una contraseña de ingreso con mínimo 8 caracteres, en los cuales debe incluir al menos una letra minúscula, una letra mayúscula y un número (por ejemplo: Pajarito12).▪ Recuerde aceptar términos y condiciones.▪ Después de diligenciar usuario y contraseña, recuerde escoger la imagen diferente a la secuencia, para poder continuar e iniciar sesión.▪ Si escoge ingresar al servicio dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo contará con tres intentos para responder correctamente, de no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.	<ul style="list-style-type: none">▪ declaración, (ii) estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido), (iii) generar la "certificación de víctima".▪ Atención Humanitaria: podrá consultar (i) el estado del trámite de Atención Humanitaria por desplazamiento forzado, (ii) realizar una pre-solicitud de esta, la cual surtirá un proceso de validación por parte de la entidad.▪ Indemnización Administrativa: podrá consultar (i) el estado de su solicitud de indemnización administrativa, (ii) los documentos requeridos para para este trámite.▪ Actualización de datos: podrá actualizar sus datos de contacto y la autorización de notificación electrónica, diligenciando el formulario en línea. <p>Información general: podrá consultar respuestas a preguntas frecuentes e información para víctimas en el exterior.</p>
AUTO CONSULTA TELEFÓNICA (IVR)	A través de la opción 5 de las líneas telefónicas (018000911119/4261111) puede consultar información sobre atención humanitaria, y a través de la opción 4 sobre oferta institucional, sin tener que esperar en línea a una persona encargada de la atención.	Debe responder correctamente las preguntas de seguridad para recibir la información sobre atención humanitaria.	Sobre Atención Humanitaria (giro disponible o turno) y Oferta Institucional.
CHAT BOT	A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción "Pregúntanos"	Debe registrar nombre y apellido, tipo y número de documento de identificación.	Sobre Atención Humanitaria (giro disponible, proceso de identificación de carencias) e información general de la entidad.