



## ANEXO 2

### SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La Subdirección de Asistencia y Atención humanitaria - Grupo de Servicio Al Ciudadano ha dispuesto diferentes canales de atención para las víctimas y población en general, tanto presenciales, escritos, virtuales (chat, video llamada y web) y telefónicos, dónde se presta un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas y para garantizar la adecuada atención a las víctimas.

Los servicios que se pueden encontrar en estos canales de atención son:

1. Atención, asistencia y reparación a las víctimas.
2. Recepción, análisis, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos interpuestos por las víctimas.
3. Proporcionar información sobre los puntos de atención de las entidades participantes en el SNARIV.
4. Charlas de orientación las cuales consisten en brindar orientación a las víctimas respecto a los programas regulares existente en el territorio. Este espacio permite que las víctimas conozcan generalidades de la oferta institucional vigente en el territorio y lo que puedan encontrar dentro del punto de atención. En esta charla de orientación pueden participar las demás entidades del SNARIV que hacen presencia en el Punto.
5. Suministrar información sobre trámites, requisitos, normatividad, servicios en línea, eventos y campañas de las entidades pertenecientes al SNARIV presentes en los puntos de atención a las víctimas.

### CANALES DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

#### Canal presencial

Está integrado por 187 puntos de atención y 32 centro regionales, en donde las víctimas pueden acceder a los servicios de información, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la oferta SNARIV. Los puntos de Atención y Centro Regionales son una estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral.



## Canal de respuesta escrita

A través de este canal, los ciudadanos víctimas del conflicto armado interno en Colombia realizan sus peticiones escritas radicadas a nivel nacional en los puntos de atención, Centros Regionales y Direcciones Territoriales, las cuales son respondidas en términos de ley. Adicionalmente, se responden las solicitudes y requerimientos de todos los organismos de control, procuradurías, contralorías, defensorías del pueblo como también informes a la Corte Constitucional y demás organismos que soliciten información de que trata la Ley 1448 de 2011. Peticiones escritas por medios electrónicos: son las solicitudes presentadas a través de la página Web de la Unidad para las Víctimas ([www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)), en la sección servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## Canal Telefónico

Las víctimas del conflicto armado y ciudadanos en general cuentan con un canal para la atención de solicitudes, inquietudes, información y trámites que adelanta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a través de la línea gratuita 018000-911119 desde cualquier línea fija o celular a nivel nacional y/o desde cualquier teléfono fijo en Bogotá al 4261111. El horario de atención del Canal Telefónico y Virtual es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. SMS Chat: a través del código 87305, la ciudadanía puede realizar sus consultas de manera gratuita enviando un mensaje de texto, indicando su número de identificación y la solicitud específica. Tienen posibilidad de remitir hasta 8 mensajes de texto diarios. Aplica para personas que cuenten con un número celular personal y no es necesario contar con un plan de minutos ni datos o tener carga previa.

## Canales virtuales

Para los ciudadanos que presenten novedades en el Registro Único de Víctimas hemos habilitado la recepción de soportes para actualización de nombres y apellidos, tipo o número de documento o fecha de nacimiento, a través del correo electrónico [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co) o por fax marcando a nuestras líneas de atención y seleccionando la opción 8 del menú. Chat en línea: el servicio se encuentra disponible en el sitio web de la entidad [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) en el link Chat o en la página de Unidad en línea. Videollamada: el servicio se encuentra disponible en el sitio web de la entidad [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) en el link Chat o en la página de Unidad en línea. Este servicio le permite a la ciudadanía tener una interacción más personalizada con nuestros orientadores.