
 <p><b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>0</b> de <b>26</b>



## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

	<b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
		GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>1</b> de <b>26</b>


## Introducción

La Unidad para la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Unidad para las Víctimas), como responsable del cumplimiento de las políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, estrategias, entre otras, que están encaminadas a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano víctima y la Administración Pública<sup>1</sup>, diseñó la Ruta de Atención para la Recepción, Trámite y Respuesta de los Requerimientos de Órganos de Control (en adelante Ruta de Atención a los ROC), como un lineamiento operativo y conceptual en el marco del Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos que se implementa actualmente en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Esta Ruta de Atención contempla acciones e instrucciones que orientan a la calidad y eficiencia en el servicio, fortaleciendo los equipos de trabajo, generando acciones de seguimiento y control y estructurando los niveles de competencia desde la recepción de un requerimiento, hasta la proyección de la respuesta.

Es así como la Unidad para las Víctimas, en cabeza del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, en el momento de la recepción de los requerimientos realiza una clasificación previa de los ROC para la asignación de estos a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de acuerdo con sus competencias técnicas, misionales, estratégicas y de apoyo dentro de la Entidad, tal y como se describe en el presente documento atendiendo los lineamientos y la normativa vigente para su respectivo trámite y respuesta. A partir de dicho direccionamiento, la ruta que se describe en el presente documento está enfocada en el trámite de las solicitudes de información de los Entes de Control, específicamente: (i) en los casos que las víctimas acuden a estos organismos para que -en coadyuvancia- gestionen sus solicitudes, las cuales son remitidas a la Unidad para las Víctimas para el respectivo trámite y respuesta; denominados en el presente lineamiento: **lineamientos de respuesta para casos de particulares** y (ii), los casos de solicitud de información sobre los componentes de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas; denominados: **Lineamientos de respuesta para casos de política pública**. Por lo cual, en adelante en el documento, se entenderá por lineamientos de respuesta para casos de particulares como "**casos de particulares**" y por lineamientos de respuesta para casos de política pública como "**casos de política pública**".

**OBJETIVO:** En el marco del Procedimiento para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos, el Grupo de Servicio al Ciudadano pretende con este instructivo orientar y proporcionar las acciones para el desarrollo de la Ruta de Atención de los requerimientos recibidos y atendidos por la Unidad para las Víctimas provenientes de los organismos de control. **La ruta de atención señala la responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano, como también el rol de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Entidad, los escenarios de articulación intrainstitucional e interinstitucional, las estrategias de implementación, seguimiento y acompañamiento, con el fin de resolver correctamente los requerimientos, con calidad y oportunidad en las respuestas.**

<sup>1</sup> Decreto No. 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>2</b> de <b>26</b>

**1. ALCANCE:** El presente documento aplicará para las actividades que van desde la recepción de los requerimientos de órganos de control, recibidos y atendidos por la Unidad para las Víctimas, hasta el cierre y seguimiento. Las directrices aquí definidas deberán ser aplicadas por todos los procesos de la Entidad.

## 2. DEFINICIONES:

**Firma digital:** De acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, para ello cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

- Autenticidad: Permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen de este y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.
- Integridad: Garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.
- No repudio: El emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.
- Confidencialidad: Permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados.
- El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado<sup>2</sup>.

**Foliar:** Numerar los folios de un libro o de un cuaderno<sup>3</sup>.


**Folio:** Hoja de un libro o de un cuaderno<sup>4</sup>.

**Gestión Documental:** Según lo que establece el Decreto 1080 de 2015 en el Capítulo V "Gestión de Documentos", cada entidad pública debe generar una política de gestión de documentos, debe ser un proceso transversal y aplica a "cualquier tipo de información producida y/o recibida por las entidades públicas, sus dependencias y servidores públicos, y en general por cualquier persona que desarrolle actividades inherentes a la función de dicha entidad o que hayan sido delegados por esta, independientemente del soporte y medio de registro (análogo o digital) en que se produzcan". La gestión documental está asociada a la actividad administrativa del Estado, por lo cual, es responsabilidad de los funcionarios y contratistas aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación

<sup>2</sup> Ley No. 527 de 1999, "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", artículo 2, Literal c) Firma digital: "(...) Valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación". Artículo 28. Atributos Jurídicos de una Firma Digital. "Cuando una firma digital haya sido fijada en un mensaje de datos se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar ese mensaje de datos y de ser vinculado con el contenido del mismo. El uso de una firma digital tendrá la misma fuerza y efectos que el uso de una firma manuscrita, si aquella incorpora los siguientes atributos: (i) Es única a la persona que la usa; (ii) Es susceptible de ser verificada; (iii) Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa; (iv) Está ligada a la información o mensaje, de tal manera que si éstos son cambiados, la firma digital es invalidada; (v) Está conforme a las reglamentaciones adoptadas por el Gobierno Nacional".

<sup>3</sup> Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de Lengua Española*. <https://dle.rae.es/foliar?m=form>.

<sup>4</sup> Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de Lengua Española*. <https://dle.rae.es/folio?m=form>.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>3</b> de <b>26</b>

y las respectivas entidades públicas. Es responsabilidad de los Secretarios Generales o quienes hagan sus veces, coordinar la gestión documental a través de las Oficinas de Archivo de cada entidad. Los principios son: Planeación, eficiencia, economía, control y seguimiento, oportunidad, transparencia, disponibilidad, agrupación, vínculo archivístico, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso, cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica, protección de la información y los datos. Tipos de documentos: (i) Documentos de Archivo (físicos y electrónicos); (ii) Archivos Institucionales (físicos y electrónicos); (iii) Sistemas de Información Corporativos; (iv) Sistemas de Trabajo Colaborativo; (v) Sistemas de Administración de Documentos; (vi) Sistemas de Mensajería Electrónica; (vii) Portales, Intranet y Extranet; (ix) Sistemas de Bases de Datos; (x) Discos duros, servidores, discos o medios portables, cintas o medios de video y audio (análogo o digital), entre otros; (xi) Cintas y medios de soporte; (xii) Uso de tecnologías en la nube.

**Órganos de control:** Son aquellos que, en desarrollo de sus competencias y funciones, son los encargados de la vigilancia de la función pública, protección a los derechos humanos, control disciplinario y fiscal. Se identifica al Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación, a la Defensoría del Pueblo y las Personerías Municipales y Distritales) y la Contraloría General de la República<sup>5</sup>. Y en el control político, se tiene al Congreso de la República. Esta clasificación, no es taxativa, toda vez que existen otros órganos de control como la Contaduría General de la República, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, entre otros. Esta enunciación corresponde a las que históricamente y principalmente atiende la Unidad para las Víctimas, sin restar la obligatoriedad de atender en los términos que defina cada ente de control.


**Repositorio:** Herramienta y/o instrumento digital que almacena, protege y proporciona acceso a toda la información y memoria institucional de la Unidad para las Víctimas; este repositorio permite la personalización e Interoperatividad y la consulta de las respuestas a Organismos de Control y Autoridades, informes inter e intrainstitucionales, informes de respuesta a la Corte Constitucional, planes de acción, entre otros, con el fin de garantizar la coherencia en la gestión y la respuesta institucional. Lo que permite es preservar, compartir la información y centralizarla para facilitar el acceso a esta.<sup>6</sup>

**Requerimiento:** De acuerdo con lo establecido por la Ley 1955 de 2019<sup>7</sup>, artículo 136, los Órganos de Control, en particular, la Contraloría General de la República, tiene acceso sin restricciones a los sistemas de información o bases de datos de las entidades públicas y privadas que dispongan o administren recursos y/o ejerzan funciones públicas y que para ello, la reserva legal se entenderá extendida exclusivamente para su uso en el marco de sus funciones constitucionales y legales. Cada entidad deberá disponer de lo necesario para garantizar el suministro oportuno y en tiempo real de la información requerida; en caso que se impida o entorpezca el acceso a la información, podrá imponer las sanciones contempladas en la Ley. Los representantes legales de las respectivas entidades públicas o privadas son responsables de garantizar al órgano de control el acceso a la información requerida. "La entidad receptora de la solicitud tendrá como mínimo cinco (5) días hábiles para dar respuesta

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. (11 de mayo de 2020). *Organismos de Control*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/organismos-control.php>

<sup>6</sup> <https://definicion.de/repositorio/>. 23 de agosto de 2019

<sup>7</sup> "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página 4 de 26

y en caso de ser necesario, propondrá fecha y hora para la realización de mesa de trabajo en la que se acordarán los procedimientos técnicos, cronogramas de entrega o protocolos aplicables para permitir el acceso solicitado, o la interconexión e interoperabilidad que sea pertinente. Los Órganos de Control “garantizarán la confidencialidad de la información clasificada o reservada”. <sup>8</sup> **En el marco de la presente ruta, estas solicitudes corresponden a los requerimientos de órganos de control de Política Pública.**

Por otra parte, en concordancia con lo establecido por la Ley 1755 de 2015<sup>9</sup>, artículos 21 y 22, en los casos que los ciudadanos o población víctima dirijan las solicitudes a los Órganos de Control y que estas sean de competencia de la Unidad para las Víctimas, el ente de control deberá informar de inmediato al interesado si este actuó verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si la presentó por escrito. Dentro de este mismo término, el órgano de control deberá remitir la petición a la Unidad para las Víctimas y enviará copia de oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente informarle. Los términos de respuesta se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente -Unidad para las Víctimas-, de acuerdo con la normativa vigente para la resolución de las distintas modalidades de peticiones de la citada Ley. **En términos operativos para este instructivo, la Unidad para las Víctimas atiende estos casos como requerimientos de órganos de control para particulares<sup>10</sup>, cuyos términos son los mismos de toda petición (15 días siguientes a su recepción), salvo norma legal especial o plazos establecidos por el ente de control en cada caso. Lo anterior, por cuanto corresponden a trámites regulares correspondientes a la oferta institucional de la Unidad para las Víctimas que se pueden tramitar por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad para tal fin.**

### **Ruta de Atención para la Recepción, Trámite y Respuesta de los Requerimientos de Órganos de Control**

#### **ACTIVIDADES**

##### **1. Recepción y radicación**

Teniendo en cuenta la normativa vigente relacionada, todo documento físico o electrónico deberá ser radicado en el Gestor Documental <sup>11</sup>. Por lo anterior, el inmediato y debido direccionamiento de los requerimientos en la ruta de gestión documental, asegurará una respuesta oportuna de estos.

##### **1.1. Recepción:**


Los ROC podrán recepcionarse a través de:

<sup>8</sup> Resolución Reglamentaria Orgánica No. REG-ORG-0030 de 2019, Contraloría General de la República, “por la cual se reglamentan los requerimientos de la Contraloría General de la República para el acceso a los sistemas de información o bases de datos.”

<sup>9</sup> “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

<sup>10</sup> Ver Introducción página 2.

<sup>11</sup> Actualmente ORFEO/en proceso de implementación ArcaDoc, como Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>5</b> de <b>26</b>

- **Lugares y/o espacios institucionales** en donde haga presencia la Unidad para las Víctimas, tales como:
  - Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante Centros Regionales).<sup>12</sup>
  - Estrategias complementarias: Jornadas de Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio.
  - Direcciones Territoriales .
  
- **Canales de atención institucional**, relacionados a continuación:
  - Ventanilla única de radicación de la Entidad, en los horarios establecidos <sup>13</sup>.
  - Correo electrónico de Gestión Administrativa y Documental<sup>14</sup> o el que sea determinado por la Entidad.
  - Página web de la Unidad para las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co), en la sección servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**Nota:** *En los casos que los ROC sean recepcionados en la Dirección General, Subdirección General, Secretaría General, Direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Oficinas Asesoras y Grupos Internos de Trabajo del nivel nacional y territorial, deberán ser enviados inmediatamente al correo electrónico de la Entidad establecido para la gestión documental, para su respectiva radicación y trámite<sup>15</sup>.*

## 1.2. **Radicación:**

El Proceso de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas deberá radicar a través del gestor documental, las solicitudes recibidas antes del medio día, el mismo día de su recepción y, las solicitudes recibidas en la tarde, a más tardar en la mañana del día hábil siguiente. <sup>16</sup>

Es de obligatorio cumplimiento por parte de todas las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, que en el momento de recepcionar un ROC, este sea ingresado a través del correo electrónico de gestión documental<sup>17</sup> o al que haga sus veces en la Entidad, para el proceso de radicación inmediato del requerimiento y poder iniciar oportunamente la identificación, clasificación, direccionamiento y trámite de gestión y respuesta.

Para la radicación debe cumplirse con lo siguiente:

<sup>12</sup> <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/puntos-atencion-nuevo>

<sup>13</sup> Actualmente es: Carrera 85D No. 46A – 65 Torre 3 piso 1 Complejo logístico San Cayetano, Bogotá. <https://www.unidadvictimas.gov.co/>


<sup>14</sup> Actualmente: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

<sup>15</sup> Actualmente: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

<sup>16</sup> Protocolo de Radicación Derechos de Petición. Proceso Gestión Documental.

<sup>17</sup> Actualmente: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co



	<b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
		GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>6</b> de <b>26</b>

- **Debe ser inmediata a su recepción:** todos los ROC deberán ser ingresados, digitalizados y cargados en el Gestor Documental, de acuerdo con los lineamientos del Grupo de Gestión Administrativa y Documental adscrito a la Secretaría General de la Unidad para las Víctimas. La radicación corresponde a (i) ingreso de la información a la herramienta de correspondencia, (ii) digitalización y cargue de la imagen en la herramienta de correspondencia, con el registro del número de radicado arrojado por el aplicativo correspondiente.<sup>18</sup>
- **Todo ROC que sea recibido en físico** en el nivel central y territorial, Ventanillas Únicas, Puntos de Atención, Centros Regionales, Direcciones Territoriales, Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas, deben contar con registro de recibido de la herramienta o gestor documental vigente; el documento físico debe incluir:
  1. Nombre de la Entidad
  2. Dependencia que recibe
  3. Número de folios
  4. Fecha y hora de radicación
  5. Nombre del funcionario o contratista que recibe.
  6. Número consecutivo de radicado.<sup>19</sup>
- Para el caso de la **atención por medios electrónicos o tecnológicos** se deberá acusar el recibo al órgano de control, a través de la dirección de correo electrónico por la cual se elevó el requerimiento, a menos que solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.<sup>20</sup>
- **Para el traslado de la documentación física** correspondiente a los radicados de los ROC, se deben remitir a la Ventanilla Única ubicada en la sede principal de la entidad por los servicios de correspondencia de la misma, con el fin de ser trasladados al Centro de Custodia del Archivo de la Entidad<sup>21</sup>. **En ningún caso podrán ser trasladados del lugar/espacio donde se recibieron sin haber sido radicados y deben estar marcados con el respectivo número consecutivo del Gestor Documental.**
- **Identificación, clasificación y direccionamiento de los requerimientos a las dependencias competentes del trámite y respuesta:** Se llevará a cabo la identificación y clasificación de los requerimientos para el direccionamiento<sup>22</sup> de los


<sup>18</sup> Circular No. 00019 de 12 de julio de 2016. “Instrucciones para Respuesta Institucional: Radicación Memoriales Despachos Judiciales / Utilización de herramienta Gestión Documental /Visitas Domiciliarias”.

<sup>19</sup> Manual para trámite de las Comunicaciones Oficiales.

<sup>20</sup> Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 62. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad, numeral 1. “El mensaje de datos emitido por la autoridad, para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad.”

<sup>21</sup> Circular No. 00019 de 12 de julio de 2016. “Instrucciones para Respuesta Institucional: Radicación Memoriales Despachos Judiciales / Utilización de herramienta Gestión Documental /Visitas Domiciliarias.

<sup>22</sup> Protocolo de radicación de derechos de petición. Proceso de Gestión Documental. “Atendiendo la necesidad de contar con los lineamientos estándares y claros en cuanto a la radicación de los Derechos de Petición que ingresan a Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Grupo de Gestión Administrativa y Documental cuenta con un protocolo de radicación que detalla las características que se deben tener en cuenta para llevar a cabo la

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>7</b> de <b>26</b>

ROC al Grupo de Servicio al Ciudadano, Dirección de Gestión Interinstitucional, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno de la Unidad para las Víctimas, tan pronto surta el trámite de recepción y radicación; esta actividad se hará de acuerdo con las competencias establecidas por las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Entidad a través del instrumento de gestión documental dispuesto para tal fin, de tal manera que, se pueda dar inicio al trámite de gestión y respuesta de los requerimientos radicados por parte de cada una de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo responsables, bajo la normatividad y lineamientos vigentes.

Para lograr un efectivo y oportuno direccionamiento, las Dependencias y Grupos Internos de Trabajo deberán socializar y actualizar periódicamente al Grupo de Gestión Administrativa y Documental sobre sus competencias misionales, estratégicas operativas, técnicas, jurídicas, de apoyo, entre otras, con el fin de garantizar un adecuado direccionamiento a través del gestor documental; **estos espacios deberán ser articulados con el Grupo de Servicio al Ciudadano**. Asimismo, se deberá actualizar periódicamente los instrumentos que sean definidos por el Proceso de Gestión Documental en el marco de esta tarea.

Toda comunicación allegada directamente al equipo directivo, jefes de oficina, asesores y coordinadores, entre otras direcciones y dependencias de la Entidad del nivel nacional y territorial, por parte de los órganos de control, deberá remitirse de manera inmediata al correo electrónico establecido por la Entidad para el proceso de radicación en el gestor documental de la Unidad para las Víctimas y continuar con el trámite documental, de gestión y respuesta.<sup>23</sup>

## 2. Trámite – Gestión y Respuesta a los ROC

Se deberá dar trámite y respuesta a los requerimientos según sea la competencia establecida por la Entidad para cada una de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, y de acuerdo con los lineamientos internos que sean determinados por cada área para dicha gestión. A continuación, se encuentran las actividades a realizar por cada equipo de trabajo según la ruta de atención establecida por la Unidad para las Víctimas:

### **Grupo de Servicio al Ciudadano**

A este grupo le corresponden:

- (i) *Solicitudes de Órganos de Control – (“Casos particulares”<sup>24</sup> – incluidos los remitidos por el Congreso de la República).*


---

correcta identificación, clasificación, registro y direccionamiento de estas comunicaciones al grupo competente de llevar a cabo su trámite - Canal escrito del área de Servicio al Ciudadano (PQR) de la Entidad”.

<sup>23</sup> Manual para el trámite de comunicaciones oficiales. Proceso de Gestión Documental.

<sup>24</sup> Ver Introducción página 2.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>8</b> de <b>26</b>

- (ii) *Requerimientos de Órganos de Control (Casos Política Pública<sup>25</sup> - excepto los remitidos por el Congreso de la República).*


*Nota: El trámite y respuesta de los casos de política pública e invitaciones del Congreso de la República, requerimientos de la Comisión Nacional de Seguimiento de la Ley 1448 de 2011 y la Resolución Defensorial, son competencia de la Dirección de Gestión Interinstitucional. Estos requerimientos deberán ser asignados a dicha dependencia a través de la herramienta establecida por la Unidad para las Víctimas.<sup>26</sup>*

En estos casos, el Canal Escrito, a través de su equipo operativo, desarrolla lo siguiente:

- Revisión de la solicitud remitida por el Órgano de Control por parte de los Agentes del Canal Escrito para propender por un correcto escalamiento.
- Alistamiento, distribución y análisis: A partir de la revisión del contenido, clasificar el tipo de solicitud de la que se trata según los lineamientos operativos de atención, en el marco de la ruta establecida para la atención de los requerimientos de Órganos de Control por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Posteriormente, en los casos de política pública, se alertan para ingresar a través de una **ruta diferenciada para revisión y análisis por parte de grupo conceptual del operador de canal escrito, quienes deben estructurar y consolidar la respuesta.**
- Escalamiento (si aplica y según la distribución): El equipo operativo encargado, escalará los casos a la Dependencia, Grupo Interno de Trabajo o Dirección Territorial para solicitar la información que se requiera para brindar una respuesta, cuando la información proporcionada por los sistemas de información establecidos no sea suficiente y/o coherente para una respuesta de fondo. **En los casos de política pública será escalada directamente a los Enlaces ROC de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales designados y se deberá solicitar el apoyo conceptual al Grupo de Servicio al Ciudadano o el equipo que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas en las mesas de trabajo, entre otros espacios de articulación y definición con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo (en el marco de los tiempos de Ley).**
- Proyección de la respuesta: La responsabilidad de la información para brindar respuesta a los requerimientos está en cabeza de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y las Direcciones Territoriales. No obstante, es responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano, a través de su equipo operativo, ser el canal o intermediario para llevar a cabo las acciones para la consolidación y entrega de la respuesta al peticionario y ente que solicita la información.
- Revisión de criterios de calidad y aval: Toda respuesta deberá pasar un proceso de control de calidad y aval previo al trámite de firma y entrega al interesado.

<sup>25</sup> Ver Introducción página 2.

<sup>26</sup> Ver Trámite – Gestión y Respuesta a los ROC – Dirección de Gestión Interinstitucional. Página 11.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>9</b> de <b>26</b>

- Trámite de firma por el funcionario competente: En esta etapa se tienen en cuenta los resultados de la gestión para las respuestas de fondo a los requerimientos y solicitudes, de tal manera que se lleva a cabo un seguimiento y control a compromisos, citaciones, entre otros; en articulación con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo involucrados.
- Actualización de los mecanismos y/o instrumentos que sean definidos por las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo para almacenar, proteger y garantizar la disposición en cualquier momento de la información, con relación a las respuestas entregadas a los órganos de control a partir de las solicitudes y requerimientos. Por lo anterior, se deberá direccionar a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas las respuestas finales para la respectiva actualización del repositorio que sea definido.
- Calibraciones: Son actividades que serán desarrolladas por el Grupo de Servicio al Ciudadano para la medición y seguimiento de los lineamientos técnicos y conceptuales, frente a la información brindada en las respuestas y el trámite operativo de atención y respuesta, basados en los lineamientos entregados por la Unidad para las Víctimas.

*La Dirección General y el Grupo de Servicio al Ciudadano realizarán la articulación, la gestión, la revisión, el control, seguimiento de las respuestas requeridas, para que sean atendidas con oportunidad, eficiencia, continuidad, actualidad y calidad de acuerdo con lo que establezca la normativa.*

*Se solicitará el aval de la Subdirección General cuando se requiera.*

### **Dirección de Gestión Interinstitucional**


A esta dirección le corresponden:

- (i) *Requerimientos del Congreso de la República de Colombia (casos de política pública e invitaciones).*
- (ii) *Requerimientos de la Comisión Nacional de Seguimiento<sup>27</sup>*
- (iii) *Requerimientos Resolución Defensorial<sup>28</sup>*

Posterior a la radicación y clasificación, estos requerimientos deberán ser direccionados a la Dirección de Gestión Interinstitucional a través de la herramienta de gestión para

<sup>27</sup> Ley 1448 de 2011, “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”, artículo 201, “(...) Confórmese la Comisión de Seguimiento y Monitoreo, la cual tendrá como función primordial hacer seguimiento al proceso de diseño, implementación, ejecución y cumplimiento de las medidas contenidas en esta ley (...)”.

<sup>28</sup> En aplicación de los artículos 282 y 284 de la Constitución Política, la Ley 24 de 1992 “por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia” y el Decreto 025 de 2014 “Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo”, son recomendaciones y observaciones que adelanta la Defensoría del Pueblo a las autoridades y los particulares en caso de violación de derechos humanos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>10</b> de <b>26</b>

el trámite de su respuesta y articulación correspondiente con las dependencias involucradas.


Esta dependencia solicitará los insumos a las Dependencias, Grupos de Trabajo y Direcciones Territoriales cuando se requiera para la gestión y respuesta.

A través del enlace encargado de esta dirección, se llevará a cabo lo siguiente:

- Ruta requerimientos presentados por parte de miembros del Congreso de la República enmarcados en la Ley 5 de 1992, para los cuales es necesario una respuesta escrita.
  - Reparto a las dependencias y revisión de insumos entregados.
  - Articulación con las dependencias.
  - Consolidación de la respuesta.
  - Gestión de vistos buenos de los jefes de oficina de las dependencias involucradas en la respuesta.
  - Solicitud de aval a la Subdirección General y a la Dirección General.
  - Radicación de la respuesta ante el Congresista: vía correo electrónico y por medio físico.
  - Ingreso de la respuesta radicada a la herramienta de gestión y/o sistemas de información de la Entidad establecidos para tal fin.
  
- Ruta para invitaciones de origen congresional
  - Trámite de la invitación.
  - Remisión a la Dirección General para análisis y estudio.
  - Seguimiento a la definición del responsable de la asistencia y/o cubrimiento del requerimiento.
  
  - Ingreso de la respuesta radicada a la herramienta de gestión y/o sistemas de información de la Entidad establecidos para tal fin.
  
- Actualización de los mecanismos y/o instrumentos que sean definidos por la dependencia para almacenar, proteger y garantizar la disposición en cualquier momento de la información, con relación a las respuestas entregadas a partir de las solicitudes y requerimientos del interesado. Por lo anterior, deberá direccionar a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas las respuestas finales para la respectiva actualización del repositorio que sea definido.

*La Subdirección General apoyará, cuando se requiera, las consultas y definiciones a que haya lugar frente a la información reportada por las Direcciones Misionales; asimismo, con la Dirección General dará el aval de las respuestas y será responsable del seguimiento y control de los compromisos adquiridos con las Autoridades y Órganos de Control, por lo cual, deberá generar las alertas correspondientes sobre estos.<sup>29</sup>*

<sup>29</sup> Circular No. 00014 del 29 de abril de 2019, "Ruta de Atención a Requerimientos presentados por miembros del Congreso de la República"

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>11</b> de <b>26</b>

### **Oficina Asesora Jurídica**

A esta oficina le corresponden:

- (i) Disciplinarios<sup>30</sup>
- (ii) Conciliaciones extrajudiciales

Corresponderá al enlace de esta oficina hacer la actualización de los mecanismos e instrumentos definidos por esta Oficina para el almacenamiento y disposición de la información, relacionada con las respuestas proyectadas a los Órganos de Control, de acuerdo con sus competencias. Por lo anterior, deberá direccionar a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas las respuestas finales para la respectiva actualización del repositorio que sea definido.

### **Oficina de Control Interno**

A esta oficina, en desarrollo de sus funciones<sup>31</sup> y en el marco del trámite de requerimientos de Órganos de Control le corresponde:


- (i) *Coordinar la atención de actuaciones especiales, visitas y auditorías de la Contraloría General de la República.*

Las acciones realizadas por esta oficina son:

- Envío de las solicitudes del ente de control al correo electrónico de la Unidad para las Víctimas designado para la recepción y radicación de los documentos de la Entidad.
- Comunicar a la Dirección General los requerimientos enviados por la Contraloría General de la República.
- Actuar como interlocutor frente a la Contraloría General de la República en desarrollo de las auditorías y en la recepción, coordinación, y entrega de cualquier información que dicha entidad en el nivel nacional o en nivel territorial requiera.
- Brindar asesoría en el campo del control interno y generar alertas oportunas a los líderes de procesos de la Unidad para las Víctimas para evitar la entrega de información no acorde o inconsistente con las solicitudes de los organismos de control
- Cargar o diligenciar información en aplicativos dispuestos de la Contraloría General de la República, como respuesta a algunos requerimientos de este organismo de control.
- Remitir el proyecto de respuesta a la Dirección General.
- Actualización de los mecanismos y/o instrumentos que sean definidos por la Dependencia para almacenar, proteger y garantizar la disposición en cualquier momento de la información, con relación a las respuestas entregadas a partir de las solicitudes y requerimientos del interesado. Por lo anterior, deberá direccionar

<sup>30</sup> <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/37993> "Procedimientos de Respuesta Requerimientos a la Procuraduría y GCID de la Unidad V4"

<sup>31</sup> Decreto No. 4802 de 2011, "por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas", artículo 12, numerales 10, 15 y 17.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>12</b> de <b>26</b>


a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas las respuestas finales para la respectiva actualización del repositorio que sea definido.

### **Dirección General:**

A esta Dirección le corresponde:

- (i) Verificar la oportunidad, integralidad y pertinencia de las respuestas y sus anexos.
- (ii) Revisión y aval de las respuestas remitidas por la Dirección de Gestión Interinstitucional. Así como también, definir los asistentes a las invitaciones de origen congresional.<sup>32</sup>
- (iii) Invitaciones y visitas de los órganos de control. Toda invitación o visita de los órganos de control deberá ser atendida directamente por los Directores Misionales y los Directores Territoriales de la Unidad para las Víctimas (según corresponda el alcance y tema de la visita) y será articulada por el enlace de la Dirección General.
- (iv) Dar el lineamiento y revisión para construir la respuesta de los requerimientos de los Órganos de Control
- (v) Coordinar las respuestas a los requerimientos presentados por los órganos de control respecto de la gestión de la Unidad para las Víctimas.
- (vi) Con relación a la atención de actuaciones especiales, visitas y auditorías de la Contraloría General de la República, a la Dirección General le corresponde:
  - Recibir y distribuir a las dependencias responsables los temas correspondientes a su misionalidad, competencia y/o jurisdicción (Direcciones Territoriales –DT-).
  - Dar lineamiento para el envío de los insumos necesarios para la construcción de la respuesta.
  - Coordinar y consolidar las respuestas de los requerimientos y observaciones.
  - Efectuar el seguimiento y monitoreo de las respuestas con el fin de que se entreguen con calidad, pertinencia y oportunidad.
  - Realizar la articulación, impulso, revisión, control, seguimiento de las respuestas requeridas, para que sean atendidas con oportunidad, eficiencia, continuidad, actualidad y calidad de acuerdo con lo que establezca la normatividad.
  - Articular con: (i) Líderes y Enlaces de los procesos; (ii) la Oficina Asesora de Planeación (cifras); (iii) Oficina de Tecnologías de la Información (bases de datos), con el fin de tramitar el interior de cada dependencia la respuesta a los asuntos de su competencia y obtener el visto bueno de su superior, suministrar los insumos y soportes necesarios dentro del plazo establecido y conforme al lineamiento, garantizar la veracidad,

<sup>32</sup> Circular No. 00014 del 29 de abril de 2019, “Ruta de Atención a Requerimientos presentados por miembros del Congreso de la República”

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>13</b> de <b>26</b>

coherencia y contrastabilidad de la información, como la oportunidad, integralidad y pertinencia.

- Envío de la respuesta a la Contraloría General de la República, a través del medio que sea definido con dicho órgano de control.

## 2.1. Términos para resolver los ROC:

Todo requerimiento deberá resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. No obstante, **la Unidad para las Víctimas deberá ceñirse a los términos de respuesta que cada Órgano de Control o Autoridad determine en el requerimiento**<sup>33</sup>.

Para el caso de las solicitudes de información por parte de los Órganos de Control, que remitan peticiones de ciudadanos y población víctima para trámites correspondientes a la oferta institucional de la Unidad para las Víctimas y no establezcan términos para la respuesta, se dará cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".

De acuerdo con lo anterior es necesario cumplir con:

- a) Recepción y radicación inmediata del requerimiento por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental en la herramienta y/o aplicativo destinado por la Entidad para tal fin.
- b) Adecuada y oportuna direccionamiento de los requerimientos por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- c) Disposición de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales para la entrega de los insumos de manera prioritaria y en los tiempos requeridos, en cumplimiento de los términos establecidos o solicitados por la Autoridad u Órgano de Control.
- d) Participación de las Dependencias y/o Grupos Internos en las mesas de trabajo que se requieran para la estructuración, proyección, revisión y aval de la respuesta.


En todo caso que un requerimiento de un Órgano de Control sea recibido a través de lugares, espacios y canales de atención institucional, como también en las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, se deberá dar trámite oportuno a través de las herramientas o aplicativos establecidos (si cuenta con el acceso) o por medio del correo electrónico para la gestión documental para su radicación inmediata.<sup>34</sup> **En caso que el requerimiento no sea de competencia de la Dependencia, Grupo Interno de Trabajo o Dirección Territorial a la cual le fue asignado, esta deberá devolverlo inmediatamente al Grupo de Gestión Administrativa y Documental para que sea reasignado de forma oportuna.**

**Teniendo en cuenta que existen requerimientos que legalmente tienen un término de respuesta de cinco (5) días hábiles, deberá ser de estricto cumplimiento acatar los términos. Así como también, dar cumplimiento a los lineamientos y rutas de**

<sup>33</sup> En particular, la Defensoría del Pueblo ha establecido los términos en la Ley 24 de 1992, "por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia", artículo 15.

<sup>34</sup> Actualmente: [serviciociudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:serviciociudadano@unidadvictimas.gov.co)



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>14</b> de <b>26</b>

**atención implementados por la Entidad para dicho fin, como es el caso específico de la Ruta de Atención a Requerimientos presentados por miembros del Congreso de la República<sup>35</sup>.**

### **3. Trámite y Respuesta de los Requerimientos de Órganos de Control**

Todas las dependencias del nivel nacional y el nivel territorial<sup>36</sup> deberán designar un enlace de su respectiva área/proceso, quien se encargará de tramitar al interior de la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo la respuesta a los asuntos de su competencia y obtener el visto bueno de su superior.

Posteriormente a la recepción, radicación y distribución de los requerimientos por los responsables, y a través de los canales, herramientas y/o aplicativos establecidos por la Unidad para las Víctimas, se deberá proceder con la gestión y respuesta a las peticiones correspondientes, de la siguiente manera:

#### **3.1. Alistamiento y Análisis – en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano**

El trámite inicia con el alistamiento y análisis, a través de los cuales ingresan los requerimientos por medio de las herramientas de radicación<sup>37</sup> y trámite<sup>38</sup>.

Esta fase del trámite comprende las siguientes actividades

- (i) Identificar el requerimiento de acuerdo con la información básica del solicitante, entidad, funcionario remitente.
- (ii) Clasificar el requerimiento según el motivo de la solicitud y de acuerdo con la competencia de cada Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo de la Entidad (pretensión).
- (iii) Examinar el contenido del documento para establecer si el requerimiento corresponde a la remisión de una solicitud de un ciudadano y/o población víctima o es concerniente a la solicitud de información acerca de la gestión e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. (Casos particulares o casos política pública<sup>39</sup>). Los casos de política pública en el marco de esta ruta, deberán direccionarse al equipo conceptual del operador de canal escrito para su gestión y seguimiento.
- (iv) Verificar el histórico de las respuestas dadas con anterioridad frente al tema y frente al requerimiento, por lo cual, se deberá revisar el repositorio de la Unidad para las Víctimas


<sup>35</sup> Circular 00014 del 29 de abril de 2019.

<sup>36</sup> La Subdirección General, la Secretaría General, las Direcciones Misionales, las Direcciones Territoriales, Jefes de oficina y Coordinadores.

<sup>37</sup> Actualmente ORFEO (en proceso de implementación ARCADOC), Sistema Tecnológico de Gestión Documental donde se encuentra la información de Gestión Documental de la entidad bajo la responsabilidad de Grupo de Gestión Administrativa y Documental, adscrito a la Secretaría General de la Unidad.

<sup>38</sup> Actualmente LEX - herramienta tecnológica administrada por la Oficina Asesora Jurídica –OAJ- donde se encuentran los requerimientos allegados por canal escrito e incluye PQR, tutelas, desacatos y sanciones.

<sup>39</sup> Ver Introducción página 2.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>15</b> de <b>26</b>

Es imprescindible tener en cuenta:

- Cumplir con el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Entidad y sus criterios de operación.

En los casos que se requiera, los agentes consultarán con los profesionales conceptuales del equipo operador, para la correspondiente revisión y apoyo en estructuración y proyección de las respuestas; estas siempre deberán ser coherentes, consecuentes con la información brindada anteriormente y bajo el ordenamiento jurídico vigente.

- **En los casos que se requiera información de política pública**, basados en la relevancia, términos e instancias del Órgano de Control, se deberá generar una alerta en esta etapa del trámite para que se remita inmediatamente a los profesionales conceptuales del equipo operador, para su análisis y escalamiento correspondiente a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas según sea la competencia. Estos casos requieren la autorización y/o aval del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.

La Unidad para las Víctimas brindará apoyo y acompañamiento conceptual en las mesas de trabajo, entre otros espacios de articulación y definición que se desarrollen con las Dependencias y/o Grupos Internos (en el marco de los tiempos de Ley y en términos de calidad y oportunidad en las respuestas).

- En todo caso se deberá:

Cumplir con las etapas y criterios operativos del Procedimiento para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Requerimientos de Órganos de Control de la Unidad para las Víctimas,<sup>40</sup> rutas y lineamientos establecidos<sup>41</sup>. Revisar todos los sistemas de información, instrumentos, entre otros mecanismos de almacenamientos de información de la Unidad para las Víctimas para constatar si existen respuestas anteriores, de tal manera que la respuesta sea coherente y consecuente. Por lo cual, se deberá revisar el repositorio de la Unidad para las Víctimas


Revisar si el requerimiento está relacionado con una inconformidad o inconsistencia con las respuestas brindadas anteriormente, caso en el cual la respuesta deberá ser complementada, aclarada y/o ajustada para dar claridad de la información de manera articulada e integral.

Ingresar la información, analizar y clasificar según el motivo de la solicitud o el requerimiento y la competencia.

*El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá articular con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo la clasificación de los ROC; se deberá elaborar un árbol de*

<sup>40</sup> Procedimiento Trámite Peticiones, Quejas y Reclamos. Proceso Servicio al Ciudadano.

<sup>41</sup> Circulares Internas 00014 de 2019, 00027 y 019 de 2016.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020
		Página <b>16</b> de <b>26</b>

*pretensiones, el cual tendrá seguimiento y ajuste periódico, y se constituirá con base a la misionalidad y programas específicos de la Entidad.*

*El árbol de pretensiones tendrá como objetivo principal la tipificación de los ROC para definir los escalamientos con cada una de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas a fin de resolverlas oportunamente<sup>42</sup>. De acuerdo con este, se determinará la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo al cual le corresponde aportar los insumos para la respuesta; esta remisión se deberá realizar por medio de la herramienta tecnológica establecida por la Unidad para las Víctimas para dicho propósito.*

**Para los casos de política pública**, una vez estos son recibidos por los profesionales conceptuales del equipo operador, estos deberán proceder con el análisis del requerimiento de la siguiente manera:


- (i) Revisión de los sistemas de información, instrumentos y herramientas que almacenen información de la Entidad con el fin de garantizar la coherencia de la información e insumos entregados.
- (ii) Es importante tener en cuenta que, en esta etapa del trámite, los profesionales conceptuales del equipo operador deben recolectar toda la información necesaria para proyectar la respuesta al requerimiento, cumplimiento con los estándares de calidad.
- (iii) Definir el lineamiento sobre el cual se requiere informar: Analizar y gestionar los insumos de acuerdo con las competencias misionales, estratégicas, técnicas y de apoyo de la Unidad para las Víctimas y en los formatos establecidos para las respuestas<sup>43</sup>.
- (iv) Definir la estructura de la información y contenido.
- (v) Definir los términos de respuesta del requerimiento, según sea el caso o como lo solicite el Órgano de Control o Autoridad.
- (vi) Revisión de Calidad de la proyección final de la respuesta previa a la firma.

En caso que el equipo conceptual del operador determine que no es posible brindar una respuesta de fondo con la información recolectada, los profesionales conceptuales deberán escalar los requerimientos a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Entidad, de acuerdo con el árbol de pretensiones acordado con el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de la herramienta y/o aplicativo establecido para este fin.

Si en la consolidación y proyección de las respuestas se requiere de definiciones o avales, se podrá solicitar apoyo conceptual a la Unidad para las Víctimas, en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano o el equipo que haga sus veces en la Entidad para acompañar y apoyar el seguimiento de las mesas conceptuales y demás espacios que se desarrollen con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo (en el marco de los tiempos de ley y en términos de calidad y oportunidad en las respuestas).

<sup>42</sup> Actualmente se cuenta con un árbol de pretensiones, dividido en 17 dependencias y grupos de trabajo, 69 programas y 221 pretensiones; el cual varía constantemente.

<sup>43</sup> Versiones finales -VF

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>17</b> de <b>26</b>

### 3.2. Escalamiento ROC

Para el escalamiento de los ROC se debe tener claridad en los siguientes lineamientos operativos:


<b>RUTAS REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL- ROC</b>	
<b>Casos de particulares</b>	<b>Casos de Política Pública – Ruta diferenciada</b>
<p>Se tramitará mediante los lineamientos, formatos de respuesta (VF) e información dispuesta por las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas; a través del aplicativo dispuesto por la Entidad<sup>44</sup> y de acuerdo con el Procedimiento: Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Proceso de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Teniendo en cuenta la relevancia, términos e instancias del Órgano de Control que realiza la solicitud, una vez detectado un requerimiento por la operación en etapa de alistamiento y análisis, se deberá realizar <u>alerta inmediata</u> al equipo de profesionales conceptuales del Operador, <u>y de ser necesario</u>, el escalamiento oportuno a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Entidad y solicitar apoyo al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas. Así como también, en todo caso el aval y autorización.</p>

Ingresado el requerimiento (**clasificado como caso de política pública**) a la ruta diferenciada, el escalamiento se hará por medio de los profesionales conceptuales del equipo operador mediante la herramienta y/o aplicativo dispuesto por la Entidad para el direccionamiento<sup>45</sup>.

El escalamiento se hará a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales; el direccionamiento deberá realizarse finalizado el análisis y deberá contener la información necesaria para una adecuada articulación intrainstitucional y proyección final de la respuesta por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

El equipo operador deberá contar con un equipo de profesionales conceptuales competentes y capacitados, que cuenten con el conocimiento necesario para llevar a cabo el análisis de los requerimientos y la consolidación y proyección de las respuestas.

<sup>45</sup> Actualmente LEX.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>18</b> de <b>26</b>

Antes de realizarse el escalamiento, se deberá agotar la búsqueda en todos los Sistemas de Información, herramientas e instrumentos dispuestos por la Unidad para las Víctimas para la consolidación de los contenidos y proyección de las respuestas a los requerimientos<sup>46</sup>. Por lo cual, se deberá revisar el repositorio de la Unidad para las Víctimas.

Para el escalamiento se deberá cumplir con lo siguiente:

- (i) Estructurar la información o contenido de tal manera que se proyecte una respuesta puntual, clara, concisa, amable a los interrogantes del solicitante.

*Para la estructuración de la respuesta se deberá identificar plenamente los lineamientos, cuestionamientos, interrogantes o consultas que requieran de la atención y gestión por parte de las Dependencias, Grupos de Trabajo y Direcciones Territoriales, que permitirán finalizar la proyección de la respuesta; así como los soportes y documentos que requieran anexarse.*

*También se deberán tener en cuenta los formatos establecidos para las respuestas (VF)<sup>47</sup>.*

- (ii) Tipificar el escalamiento de acuerdo con el árbol de pretensiones acordado con el Grupo de Servicio al Ciudadano y las Dependencias de la Entidad.
- (iii) Realizar el escalamiento a través de la herramienta y/o aplicativo definido por la Entidad para este fin.
- (iv) Informar los términos y tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los ROC.

### 3.3. Proyección – Grupo de Servicio al Ciudadano


El trámite para la proyección de las respuestas es el siguiente:

- (i) Control y seguimiento: El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá revisar en la herramienta y/o aplicativo dispuesto por la Entidad<sup>48</sup> cada uno de los casos escalados para su debido control y seguimiento.
- (ii) Escalamiento y articulación: El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá articular directamente con los Enlaces ROC designados por las Dependencias, Grupos de Trabajo y Direcciones Territoriales, a las cuales les fueron escalados los requerimientos por parte de los profesionales conceptuales del equipo operador.

<sup>46</sup> Revisión de los Sistemas de Información, instrumentos y/o herramientas que almacenen información de la Entidad, con el propósito de proyectar la respuesta al requerimiento.

<sup>47</sup> Versiones finales -VF

<sup>48</sup> Actualmente LEX

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>19</b> de <b>26</b>

Si se requiere, paralelamente al escalamiento por la herramienta y/o aplicativo, el Grupo de Servicio al Ciudadano articulará y apoyará la gestión con las dependencias de la Unidad para las Víctimas, manteniendo al tanto a los directores, coordinadores o jefes de oficina, con copia a los asesores de la Dirección General y de la Subdirección General designados como enlaces ROC.

Si el requerimiento es mixto, es decir, que se necesita la participación de varias Dependencias y/o Grupos de Trabajo para la construcción de la respuesta, se escalará con los enlaces ROC que correspondan, por lo anterior, la articulación y respuesta por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano deberá ser resultado de un trabajo integral.

En todo caso, las comunicaciones que sean enviadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano a las dependencias deberán identificar las preguntas o temáticas que correspondan a cada una, indicar el término máximo de envío del insumo según sean los términos del ROC para efectos de consolidación y ajuste de la respuesta y el visto bueno de la Dirección y/o Subdirección General (según sea el caso).

Cada Dependencia, Grupo Interno de Trabajo y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, **será responsable por la claridad, veracidad, coherencia y contrastabilidad de la información técnica enviada para el informe de respuesta al Órgano de Control.**

- (iii) Semáforo: El Grupo de Servicio al Ciudadano implementará un "Semáforo" como instrumento que permitirá generar las señales y alertas necesarias, para el cumplimiento de los términos de las respuestas de los ROC; este se enviará diariamente a las dependencias involucradas, a través de los enlaces designados por los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores.


Con el apoyo del "Semáforo", el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá generar alertas tempranas a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales, relacionados con el cumplimiento de los tiempos para la entrega de los insumos requeridos para la proyección de la respuesta.

Los términos establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano para la respuesta al ROC son de obligatorio cumplimiento, por cuanto están sujetos a lo establecido por el Órgano de Control o Autoridad, y a los tiempos citados por la Dirección y/o Subdirección General para su revisión y visto bueno; **en todo caso como regla general, la Dependencia, Grupo Interno de Trabajo y Dirección Territorial deberá entregar la información avalada como mínimo TRES (3) días antes de su vencimiento.**

- (iv) Acompañamiento: El Grupo de Servicio al Ciudadano, brindará acompañamiento técnico y conceptual a las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales involucrados en la gestión de respuesta y cierre de los ROC escalados.

El Grupo de Servicio al Ciudadano desarrollará estrategias de acompañamiento, tales como:



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>20</b> de <b>26</b>

Mesas de Trabajo: El Grupo de Servicio al Ciudadano programará mesas de trabajo de ser necesarias, con el propósito de:

- Acordar las respuestas según los lineamientos definidos por las dependencias en el marco de sus competencias y componentes.
- Desarrollar la interlocución y análisis entre las Dependencias, Grupos de Trabajo y Direcciones Territoriales, cuando se requiera, que permitan la definición, aclaración y/o consolidación de insumos para una respuesta coherente, acertada y oportuna.

Reuniones Bilaterales: El Grupo de Servicio al Ciudadano realizará la articulación intrainstitucional, la cual deberá ser directamente con el Enlace ROC de la dependencia involucrada, que permitan agilizar las decisiones y la proyección de la respuesta según sean las necesidades de cada requerimiento.


(v) Reporte semanal o cuando se requiera: Las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo competentes deberán reportar al Grupo de Servicio al Ciudadano los avances en la gestión de los ROC, de la siguiente manera:

- Relación semanal de la gestión de los casos. Las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo deberán reportar la gestión y avances de los casos; este informe permitirá llevar a cabo el seguimiento y control, con el fin de generar acciones correctivas y de mejora para lograr la solución y el cierre del caso.
- Acciones de articulación e interlocución intrainstitucional: De acuerdo con lo anterior, se deberán generar las acciones que permitan abrir los canales o vías de solución para estos casos. El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá activar y desarrollar los espacios de acompañamiento para el análisis y la toma de decisiones. De estos casos se generarán planes de trabajo y un reporte completo a la Subdirección General. Dirección General

(vi) Consolidación, Ajuste y revisión: En primera instancia, el Grupo de Servicio al Ciudadano hará la compilación de los insumos y determinará que hayan sido contestadas cada una de las preguntas e interrogantes elevados a la dependencia, y con ello proyectará la respuesta final.

Para la construcción y reporte de insumos o contenidos por parte de las dependencias de la Unidad para las Víctimas, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar los instrumentos y/o sistemas de información y tenerlos en cuenta a la hora de construir y aportar la información y/o insumos para la proyección de las respuestas.
- Acoger las recomendaciones que se hagan desde el Grupo de Servicio al Ciudadano para la construcción de las versiones finales y la entrega de los

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>21</b> de <b>26</b>

insumos para la proyección de las respuestas en términos estructurales y de lenguaje claro.

Recomendaciones para los insumos entregados por las dependencias:

- Se deben remitir con coherencia cronológica
- En caso de reportarse históricamente se deberá enviar actualizada la información.
- Remitir los soportes cuando se requiera, tales como: actas, informes, bases de datos y demás documentos.
- La redacción debe ser clara, coherente y en términos institucionales.
- La información debe presentarse únicamente en el rango de tiempo solicitado por el Órgano de Control.

### **3.4. Calidad y Aval – Grupo de Servicio al Ciudadano con apoyo de la Dirección General, Subdirección General, Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica.**

Toda respuesta proyectada deberá pasar por una revisión de calidad que determinará si cumple con los estándares establecidos, esto con el fin de propender por el cumplimiento a la normatividad vigente, la transparencia de la función pública y lineamientos en el marco del Sistema Integrado de Gestión.


Mesas Conceptuales: El Grupo de Servicio al Ciudadano desarrollará espacios de discusión y definición conceptual, para que, de ser necesario, se realice la revisión de las respuestas y contar con el aval de las dependencias involucradas. A estos espacios se deberá convocar a la Dirección, Subdirección y/o Secretaría General y a la Oficina Asesora Jurídica cuando el Grupo de Servicio al Ciudadano o las Dependencias y/o Grupos de Trabajo competentes, así lo consideren.

Una vez realizado lo anterior, se deberá remitir el proyecto de respuesta a la Dirección, Subdirección y/o Secretaría General (dependiendo del tema) para revisar la información consignada en la respuesta. Se validarán los insumos estructurados y consolidados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, determinando principalmente que:

- Respondan a cada uno de los requerimientos elevados.
- Las cifras sean coherentes con el resto de información que la Entidad ha socializado y con los lineamientos establecidos.
- La existencia de los soportes idóneos y conducentes que se aportan.

### **3.5. Firma – Grupo de servicio al Ciudadano**

Según lo establecido por la Resolución 06420 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", se delegó a los Jefes de Oficina, Directores y Secretaría General, resolver

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>22</b> de <b>26</b>

atender, expedir y suscribir las respuestas a las peticiones, quejas y demás solicitudes presentadas por los particulares de conformidad con las funciones establecidas a cada una de la dependencias en el Decreto 4802 de 2001 y la Resolución 188 de 2013 " Por la cual se autoriza el uso de la firma mecánica para expedir las respuestas a las peticiones, quejas y demás requerimientos allegados a la Entidad".

**Para el caso de los ROC,** una vez avalada la consolidación por el responsable de respuesta del Grupo de Servicio al Ciudadano y en los casos que se requiera, por la Dirección General y/o Subdirección General, se suscribirá mecánicamente la respuesta por el Grupo de Servicio al Ciudadano o a través de la herramienta que la Entidad indique para este fin, con las firmas digitalizadas de los directores, coordinadores o jefes de oficina responsables.

### 3.6. Instancias para la atención de visitas administrativas

De acuerdo con los compromisos que se hayan adquirido en las respuestas, citaciones, entre otras responsabilidades en el marco de los requerimientos de los Órganos De Control, se deberán desarrollar reuniones preparatorias y reuniones de seguimiento y monitoreo, las cuales, deberán ser estructuradas y ejecutadas de acuerdo con lo siguiente:

- **En cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano** está el trámite operativo a través de acciones como la convocatoria, alertas tempranas, articulación de espacios preparatorios, revisión y análisis de la información, gestión para el aval y autorización, cierre, entrega de la respuesta final a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas para la actualización del repositorio, entre otros.


- **Las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales,** a través de sus enlaces, son responsables de la información, es decir, de los informes y respuestas anteriores, la veracidad y la coherencia, como también la disposición inmediata de la información; con oportunidad, certeza, calidad y de manera articulada con la Oficina Asesora de Planeación.

- **La Dirección y Subdirección General** son responsables de dar el lineamiento estratégico para guiar la estrategia, alinear las acciones, misión y visión de todos los involucrados y orientar a la consecución de los resultados.

En concordancia con lo anterior, estos espacios hacen parte de una estrategia de respuesta de doble vía, es decir, la construcción integral y permanente (antes, durante y después) de la estrategia de atención y respuesta de los requerimientos; deberán tener como productos los soportes de la gestión como las actas de las reuniones, los formatos de asistencia, informes, correos electrónicos, entre otros que consten como evidencia.

### 3.7. Seguimiento y control al trámite y respuesta de los requerimientos de órganos de control:

Adicionalmente, en cabeza de la Dirección General estará:

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>23</b> de <b>26</b>

- Definir los lineamientos para la unificación de criterios, articulación y coordinación que permita cumplir con las necesidades del servicio de la Entidad.
- Generar alianzas estratégicas con las Entidades competentes que garanticen una respuesta institucional consecuyente.
- En corresponsabilidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano, articulación, gestión, revisión, control y seguimiento de las respuestas requeridas, para que sean atendidas con oportunidad, eficiencia, continuidad, actualidad y calidad.

En las Direcciones Territoriales, estas acciones estarán apoyadas por los enlaces designados por los Directores Misionales, Estratégicos y de Apoyo.

### **3.8. Calibraciones – Grupo de servicio al ciudadano**


De acuerdo con el resultado de las Mesas Conceptuales, Mesas de Trabajo o Reuniones Bilaterales, así como también del resultado de la gestión y trámite de las respuestas de los ROC, el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá realizar el seguimiento correspondiente a las dificultades, vacíos y necesidades presentadas e identificadas, como instrumento de medición para establecer estándares e indicaciones desde los componentes técnico y conceptual, y desde luego buscando fortalecer el lineamiento misional desde cada una de las dependencias en pro del servicio de la Entidad.

Las calibraciones se deberán desarrollar por medio de espacios de articulación, entre el equipo operador (grupos conceptuales, técnicos y operativos), los enlaces ROC de las dependencias de la Unidad para las Víctimas involucradas y el liderazgo del Grupo del Servicio al Ciudadano, con una metodología definida, que tendrá como resultado un plan de trabajo y compromisos, al cual se le dará seguimiento y reporte a la Subdirección General, según se esté afectando la calidad y la oportunidad de las respuestas.

### **3.9. De la información:**

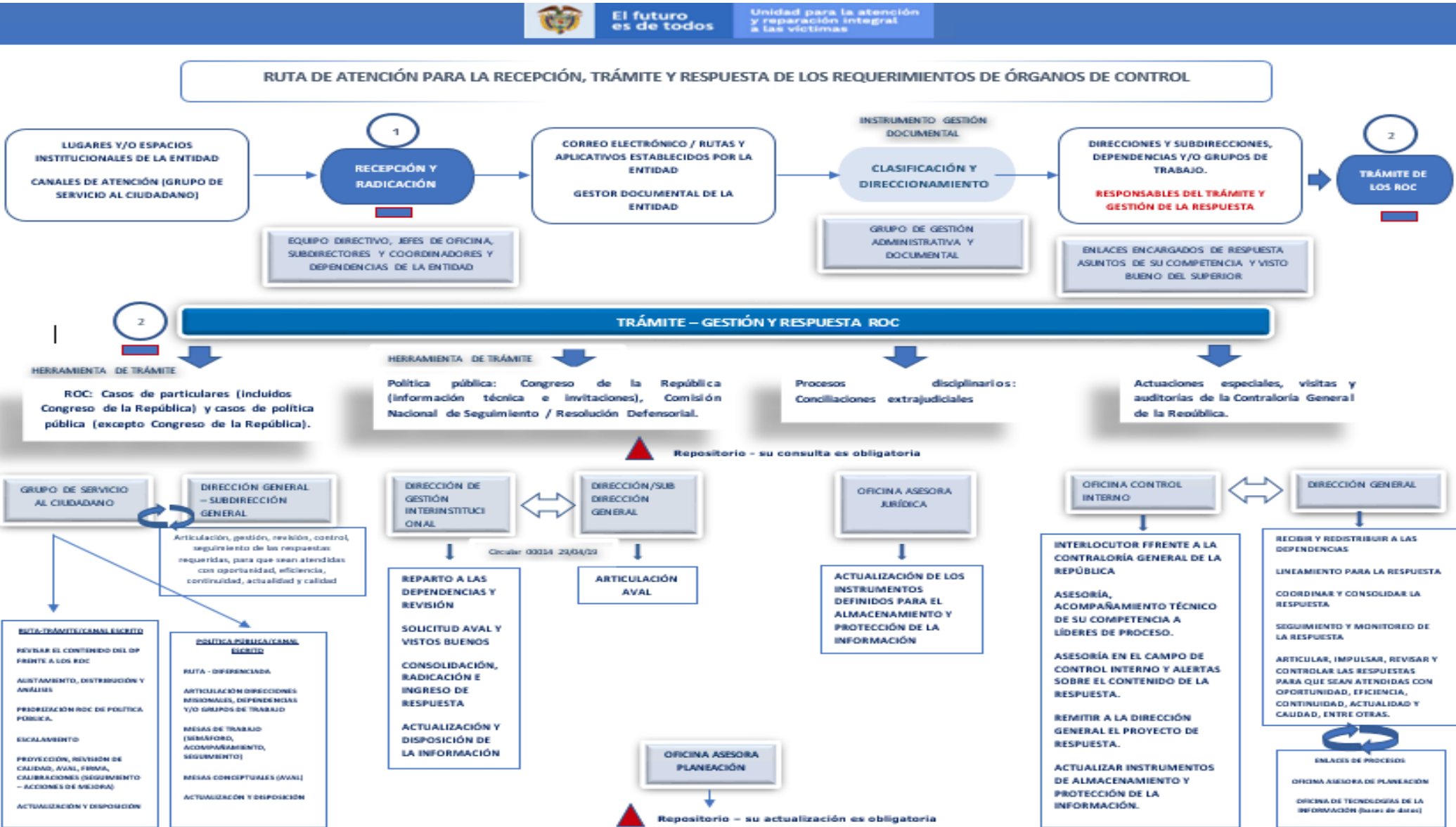
Finalizada la fase de proyección, todas las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Territoriales son responsables de la información que se entregó para las respuestas, de la información actual y de la disponibilidad permanente y oportuna de esta. Por lo anterior, deben contar con los mecanismos y/o instrumentos necesarios para el resguardo y actualización de la información.


Las respuestas finales deberán ser direccionadas a la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas encargada de preservar, compartir la información y centralizarla para facilitar el acceso a esta a través de un repositorio. Las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo competentes, deberá realizar este direccionamiento para la administración, actualización y seguimiento de las respuestas a través del instrumento que sea definido para el almacenamiento, protección y fácil acceso a la información, garantizando la interoperatividad, consulta y coherencia en la gestión y la respuesta institucional

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>24</b> de <b>26</b>

### 3. ANEXOS

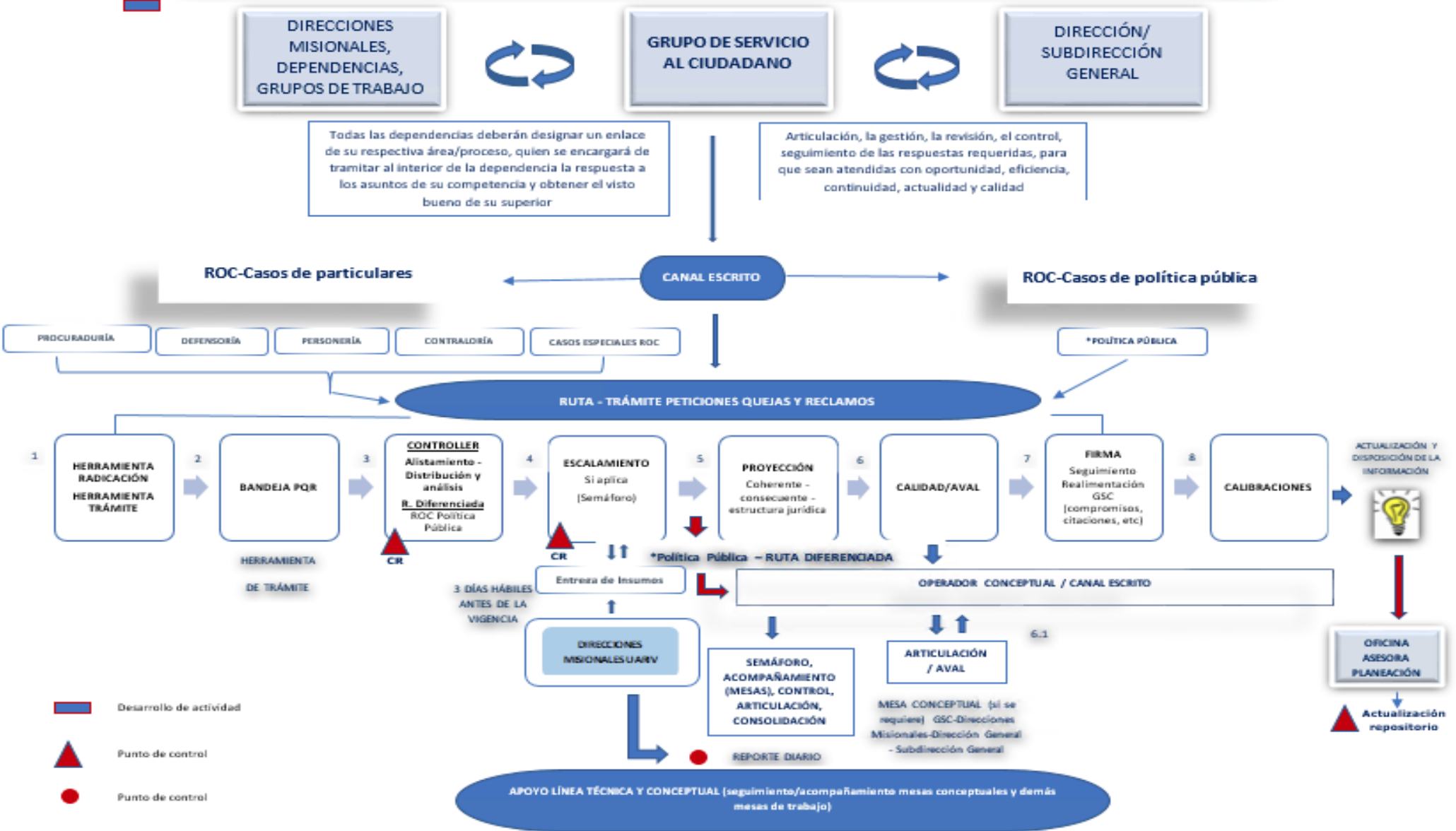
#### Anexo 1. Flujograma Ruta de Atención para la Recepción, Trámite y Respuesta de los Requerimientos de Órganos de Control






 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>	Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 24/09/2020 Página <b>25</b> de <b>26</b>


3

**TRÁMITE Y RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL – GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**



-  Desarrollo de actividad
-  Punto de control
-  Punto de control



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INSTRUCTIVO RUTA DE ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL</b>		Código: 300,22,05-6
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		Fecha: 24/09/2020 Página <b>26</b> de <b>26</b>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/09/2020	Creación Instructivo ruta de atención a los requerimientos de organismos de control