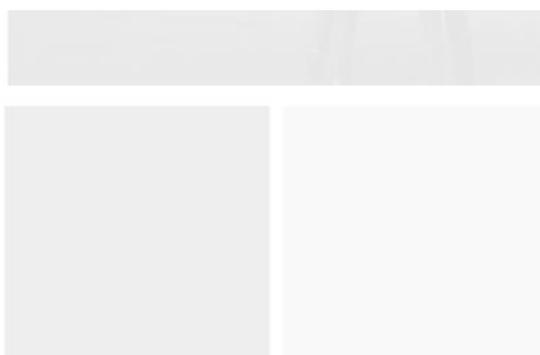




Manual de Servicio al Ciudadano

Unidad para la Atención y Reparación
Integral a las Víctimas



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 2 de 128

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO	4
DEFINICIONES	5
PRESENTACIÓN	12
Misión.....	12
Visión.....	12
Enfoque Estratégico.....	12
¿Cómo prestar una Atención de calidad?	15
Conociendo a la ciudadanía y/o población víctima	16
Atención y Servicio personalizado	17
Competencias de los Servidores Públicos.....	18
Etapas en la Atención y Servicio Personalizado.....	19
Acciones específicas para cada sujeto de especial protección:	29
Recomendaciones generales para la atención y orientación con enfoque psicosocial.....	38
Aspectos éticos de la Atención a víctimas	41
Protocolos en el caso de niños, niñas adolescentes y jóvenes - NNAJ.....	43
Protocolos en el caso de persona mayor	46
Protocolos en el caso de personas con discapacidad.....	48
Protocolos para la atención y orientación de mujeres.....	57
Recomendaciones para la atención y orientación a personas sexuales e identidades de género diversas.....	62
Protocolos para la atención y orientación de Grupos Étnicos.....	68
Recomendaciones generales importantes.....	70
Recomendaciones importantes para hechos victimizantes.....	77
Atención y Servicio telefónico y virtual	93
Etapas en la Atención y Servicio telefónico y virtual	93

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 3 de 128

Recomendaciones para la Atención en los servicios telefónicos y virtuales.....	93
Servicios Telefónicos y Virtuales	95
Estrategias y herramientas Telefónicas y Virtuales.....	99
Descripción de la Atención a través de Derechos de Petición.....	102
Peticiones verbales y escritas:	103
De la recepción y radicación:	114
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	128

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 4 de 128

INTRODUCCIÓN

PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD 2018-2022

Pacto por la Construcción de Paz: Cultura de la legalidad, convivencia, estabilización y víctimas

Paz Con Legalidad

El Plan de Desarrollo 2018 - 2022, Pacto por Colombia, Pacto por la equidad, plantea el desarrollo e implementación del “Pacto por la Construcción de Paz: Cultura de la legalidad, convivencia, estabilización y víctimas”, con el cual se busca, entre otros, “establecer la senda que seguirá el Gobierno para acelerar el proceso de construcción de la paz atendiendo los procesos de atención y reparación a la ciudadanía y/o población víctima, reintegración, estabilización y reconciliación priorizando los procesos de Reparación sin desatender los compromisos vigentes en materia de Atención y Asistencia a esta población” a través del diseño e implementación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la política pública de la ciudadanía y/o población víctima.

PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD 2018-2022

Pacto por la Construcción de Paz: Cultura de la legalidad, convivencia, estabilización y víctimas

OBJETIVO

Brindar a la ciudadanía y/o población víctima del conflicto armado un servicio eficiente y eficaz, asegurando que reciban la información solicitada de manera oportuna, con la dedicación, calidad y el respeto que se merecen.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 5 de 128

DEFINICIONES

AA: Acto Administrativo

Análisis: se encarga de hacer una revisión y verificación minuciosa de la información que contiene el derecho de petición en las diferentes herramientas de consulta con las que cuenta el Canal Escrito (Vivanto, Fuentes Externas, Orfeo, Sirav, Asdoc), de esta forma determina si debe escalarse a las áreas misionales solicitando insumos para emitir una respuesta o dar contestación con los Vfs, directrices y lineamientos vigentes.

ANS: tiempos promedios para realizar una atención o dar respuesta a un trámite.

ASA (Seg): es el tiempo promedio de espera del ciudadano antes de ser atendido por un orientador (80 segundos).

Aval: aprobación brindada por las profesionales de equipo previa revisión del caso en particular, para archivo, escalamiento, reasignación, y asociación de casos.

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.

Calidad: conjunto de lineamientos que se deben cumplir para el trámite de las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011 y Decretos Reglamentarios.

Canal de atención: espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano

Casos web 130: derechos de petición radicados a través de la web, se identifican porque dentro del radicado Orfeo luego del año el consecutivo es 130.

Centros Regionales: son una estrategia de articulación interinstitucional que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal. Funcionan en un espacio permanente que reúne la oferta institucional. (espacios gerenciados por la Unidad)

Ciudadano: persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite.

Creación de pretensión: tipificación que se debe realizar en LEX (pestaña tema) al momento de proyectar o escalar a las áreas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 6 de 128

DAE: Dirección de Asuntos Étnicos.

Derecho de Hábeas Data: Recurso legal a disposición de todo individuo. Derecho de cualquier persona física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. Este derecho aplica a información almacenada en registros o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, y en registros informáticos o no. El derecho habeas data puede cobijar también el concepto de derecho al olvido, esto es, el derecho a eliminar información que se considera obsoleta por el transcurso del tiempo y ha perdido su utilidad. En términos más específicos el habeas data es una acción que puede realizar cualquier ciudadano cuando sus datos no son válidos, alguna deuda que no sea real, etc.¹ derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

DGI: Dirección de Gestión Interinstitucional.

DGSH: Dirección de Gestión Social y Humanitaria.

DP: derecho de petición.

DPS: Departamento para la Prosperidad Social.

DR: Dirección de Reparaciones.

DRGI: Dirección de Registro y Gestión de la Información.

DT: Dirección Territorial.

Eficiencia: se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Escalamiento: Actividad realizada a través de la herramienta LEX de el alistamiento, que consiste en el envío del caso a las diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, con el fin de solicitar los insumos necesarios para la respuesta.

1. Ley 1581 de 2012

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 7 de 128

Nombre Identitario: responde al proceso de construcción de la identidad de las personas, que lo lleva a adoptar un nombre que lo identifique y respecto del cual puede elegir libremente mantenerlo o no.

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 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.

Grupos de Calidad: Equipo destinado internamente en cada una de las operaciones de los canales de atención para el análisis y verificación aleatoria de los lineamientos en el trámite de peticiones verbales y escritas y proyecciones finales de respuesta.

Grupos Internos de Trabajo: Son los grupos conformados por la Unidad para las Víctimas de acuerdo con su estructura interna, necesidades del servicio y los planes y programas, los cuales están adscritos a las dependencias de la Entidad. (Resolución No. 00236 de 2020).

Inbound: servicio de recepción de llamadas para brindar información a la ciudadanía y dar trámite a las solicitudes realizadas cuando una persona se comunica a través de las líneas telefónicas 018000911119 a Nivel Nacional o 4261111 desde Bogotá.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 8 de 128

Insumo: Información emitida por las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, necesaria para generar la respuesta a las consultas, peticiones, quejas y reclamos; se solicita a través de los escalamientos y como resultado se proyecta la respuesta.

JEP: Jurisdicción Especial para la Paz.

Jornadas de Atención: espacios institucionales evento extramural, con temporalidad y alcance definido de atención especializada y participación de la Unidad para las Víctimas, con el fin abordar temas determinados (registro, documentación, captura de solicitudes AH, etc.)

LEX: Herramienta desarrollada por la Oficina de tecnologías de la Información – OTI-, la cual se implementa en el Canal Escrito para la gestión de los casos (escalamientos, proyección, devoluciones) y adicionalmente, para consultas de información de las dependencias de la Unidad para las Víctimas bajo el Módulo Fuentes Externas.

Llamadas Abandonadas Antes del Umbral: ciudadanos que ingresan al web chat y no interactúan con un orientador.

Llamadas Abandonadas: escenario donde los ciudadanos que se comunican a las líneas de atención de la Unidad para las Víctimas no permanecen en la línea, por lo tanto, no hay atención por parte de un orientador.

Llamadas Contestadas Dentro Umbral: son todas las transacciones que fueron atendidas antes del ANS establecido.

Llamadas Contestadas: llamadas en las cuales se entregó información o se tramitaron solicitudes de los ciudadanos.

Llamadas Ofrecidas: llamadas realizadas por parte de los ciudadanos víctimas y no víctimas en el marco del conflicto armado interno, a las líneas 4261111 en Bogotá, D.C. y 018000911119 a nivel nacional de la Unidad para las víctimas.

Nivel de Abandono: es el porcentaje de las transacciones abandonadas.

Nivel de Atención: es el porcentaje de las llamadas contestadas contra las llamadas ofrecidas.

Nivel de Servicio: es el porcentaje de las llamadas contestadas dentro del tiempo de espera establecido.

OAJ: Oficina Asesora Jurídica.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 9 de 128

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 República². 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 histórica y principalmente atiende la Unidad para las Víctimas, sin restar la obligatoriedad de atender en los términos que defina cada ente de control.

OTI: Oficina de Tecnologías de la información.

Outbound: estrategia donde la comunicación se realiza siempre desde la entidad hacia el ciudadano, a través de llamadas telefónicas de salida, envío de mensajes de texto y grabaciones de un mensaje de voz a los números de contacto del ciudadano. Esto se realiza cuando la Unidad para las Víctimas requiere transmitir información a los ciudadanos.

Petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar respetuosamente una petición por motivos de interés general o particular.

Pretensión: En el marco del presente documento, es la solicitud o solicitudes del peticionario derivado de una norma o un derecho, sobre las cuales requiere una actuación de fondo por parte de la autoridad, en este caso de la Unidad para las Víctimas.

Proyección: Su función radica en, que una vez la dependencia correspondiente remite el insumo solicitado, debe sustanciar una respuesta de acuerdo con dicho insumo y a los lineamientos vigentes.

Puntos de Atención: espacios dispuestos y coordinados por las alcaldías municipales, en articulación con las DT donde la Unidad para las Víctimas hace presencia con profesionales de las DT, orientadores y documentadores con la participación de otras entidades que hacen parte del SNARIV y la oferta local

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

² 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>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 10 de 128

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.

Requerimiento: De acuerdo con lo establecido por la Ley 1955 de 20197, 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 de 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 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”.

RNI: Red Nacional de Información.

ROC: requerimientos de órganos de control.

RTDAF: Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente.

RUV: Registro Único de Víctimas.

SMS: mensajes de texto.

SNARIV: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas.

SRI: Subdirección de Reparación Individual.

Tiempo promedio llamada AHT (Seg): Es el tiempo promedio de conversación en una llamada (6.8 minutos).

Transacciones Abandonadas Después del Umbral: personas que ingresan al chat, pero una vez tienen contacto con un orientador abandonan la sala de chat.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 11 de 128

Transacciones Abandonadas: total de abandonos en el servicio de chat.

Transacciones Atendidas: atenciones a través del chat en la cual es orientador entregó información o tramitó solicitudes de los ciudadanos.

Transacciones Ofrecidas: número de ingresos al web chat por parte de los ciudadanos víctimas y no víctimas en el marco del conflicto armado interno

Umbral: tiempo promedio de atención.

VF: Versión final de modelos de respuestas revisados y aprobados por la Unidad para las Víctimas.

Vivanto: a través de la Red Nacional de Información, Vivanto consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y de los cuatro marcos normativos que conforman el RUV (SIPOD, SIV, SIRAV y LEY 1448 de 2011), con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 12 de 128

PRESENTACIÓN

Misión

Liderar acciones del Estado y la sociedad para atender y reparar integralmente a las víctimas y contribuir a la inclusión social y a la paz.

Visión

En el 2031, la Unidad para las Víctimas será la entidad pública referente por su aporte a la reconstrucción del tejido social, la consolidación de la paz y el liderazgo en la reconciliación del país, a través de procesos de calidad, excelencia e innovación que permiten atención, asistencia y reparación integral a toda la población afectada por el conflicto.

Enfoque Estratégico

Acercar el Estado a las víctimas mediante coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – Unidad para las Víctimas, tiene como enfoque estratégico acercar el Estado a la ciudadanía y/o población víctima del conflicto armado, mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas, en su proceso de reparación integral donde ejerzan su ciudadanía y aporten en la consolidación de la paz.

Para cumplir con su enfoque estratégico, la Unidad para las Víctimas se esfuerza cada día por mejorar la atención a través del desarrollo de estrategias que permitan humanizar el servicio y la atención a la ciudadanía y/o población víctima, en los Centros Regionales y Puntos de Atención y Reparación a las Víctimas, con la socialización y puesta en práctica de este manual de Servicio al Ciudadano

Se quiere contar con la excelencia en el servicio al ciudadano de todos los funcionarios públicos, cualquiera que sea su cargo o entidad a la que pertenezcan. Este manual les permitirá:

- ❖ Conocer el contexto de la Atención y Servicio al Ciudadano enfocado hacia la calidad y eficiencia en el servicio.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 13 de 128

- ❖ Socializar el contexto de la Atención y Servicio al Ciudadano enfocado hacia la calidad y eficiencia en el servicio.
- ❖ Aplicar las etapas de la Atención y Servicio al Ciudadano.
- ❖ Desarrollar herramientas que orientan hacia la calidad y eficiencia en el servicio.
- ❖ Implementar los lineamientos que orientan hacia la calidad y la eficiencia en el servicio.

Por lo tanto, este manual se aplicará en el primer contacto con la ciudadanía y/o población víctima, ya que es útil para desarrollar los lineamientos que orientan hacia la calidad y eficiencia en el servicio, debido a que este es el único canal de comunicación entre la ciudadanía y/o población víctima y demás procesos de la Unidad para las Víctimas. Con el propósito de brindar un servicio que responda a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía y/o población víctima, se debe poner empeño, calidez, respeto, compromiso, espíritu y buena disposición para generar un excelente servicio al ciudadano.

Además de lo anterior, se cuenta con los lineamientos que contiene los principios de enfoques psicosocial y diferencial, los cuales buscan incorporar al quehacer de la atención acciones que eviten la revictimización, que se traduce en lograr una práctica de la atención de acción sin daño.

La Atención y Servicio al Ciudadano deben ser prestados con respeto y disposición de la mejor forma posible, para que la ciudadanía y/o población víctima, quienes son la prioridad de la Unidad para las Víctimas y del Estado, sientan el esfuerzo que se realiza día a día por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que solicitan.

A partir del enfoque estratégico de la Unidad para las Víctimas, que consiste en mejorar la atención de manera oportuna y eficiente a la ciudadanía y/o población víctima, para potenciar la prestación de trámites, servicios y mejorar las relaciones con la ciudadanía y/o población, permitiendo una interacción cercana y una identificación adecuada del tipo de servicio que se debe prestar, de forma integrada y de calidad para lograr la satisfacción de la ciudadanía y/o población. En el proceso de Reparación Integral se deben cumplir con las siguientes características:

- ✓ Confiable: Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía y/o población víctima confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- ✓ Amable: Que se brinde a la ciudadanía y/o población víctima el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.
- ✓ Digno: Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.
- ✓ Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 14 de 128

- ✓ Oportuno: Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido de acuerdo con lo establecido en los lineamientos de la Unidad para las Víctimas
- ✓ Formador de Ciudadanos: Se debe informar con claridad a la ciudadanía y/o población víctima sobre sus derechos y deberes frente al Estado y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada trámite.
- ✓ Enfoque Diferencial y de género: La atención a las víctimas reconocerá las características particulares de cada población en razón de su situación socioeconómica, edad, género, etnia, orientación sexual y discapacidad. Para tal fin en la atención deberán adoptarse criterios que reconozcan esas diferencias y que contribuyan a eliminar los esquemas de discriminación y marginación que pudieron causar los hechos victimizantes³.
Por otra parte, el enfoque de género implica observar, visibilizar, analizar y transformar las bases de las desigualdades e inequidades sociales y de las violencias, que se configuran en las relaciones sociales por la condición y la posición social, política, económica y cultural de las mujeres frente a los hombres. De igual manera, de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Asimismo, este enfoque permite analizar las relaciones jerárquicas de poder y cómo estas asimetrías ubican a la mujer y a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- ✓ Igualdad: La atención a la ciudadanía y/o población víctima será brindada sin distinción de género, respetando la libertad u orientación sexual, pertenencia étnica, la condición social, la profesión, el origen nacional o familiar, la lengua, el credo religioso, la opción política o filosófica, la edad o la discapacidad; aplicar los principios de justicia y ponderación.
- ✓ Respeto: La atención a la ciudadanía y/o población víctima y la relación con los servidores dentro del Centro Regional o Punto de Atención será mediante un trato digno, amable y tolerante, además demostrar siempre espíritu de servicio con la ciudadanía y/o población víctima, igualmente reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.
- ✓ Certidumbre: Es la convicción y certeza en la información suministrada y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía y/o población víctima.
- ✓ Comprender la condición de Funcionario Público y las implicaciones de asumir la más alta y delicada responsabilidad que ha sido encargada por la institución que representa para el servicio a la ciudadanía víctima en el Centro Regional o Punto de Atención.

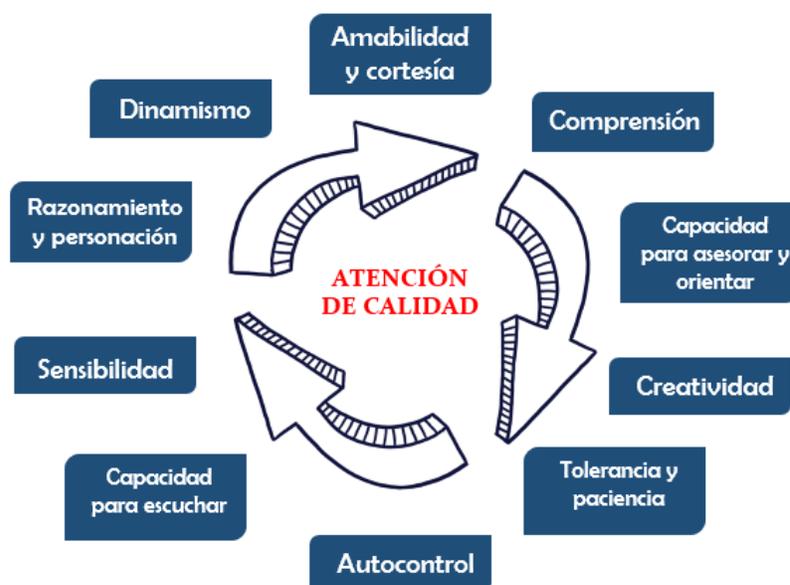
3

³ [www.unidadvictimas.gov.co https://www.unidadvictimas.gov.co/es/atencion-asistencia-y-reparacion-integral/enfoques-diferenciales/473](https://www.unidadvictimas.gov.co/es/atencion-asistencia-y-reparacion-integral/enfoques-diferenciales/473)

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 15 de 128

¿Cómo prestar una Atención de calidad?

Cada una de las personas que trabajan con el Estado debe enfocarse hacia una gestión orientada al servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar las siguientes actitudes, habilidades y conductas adecuadas para esta labor



Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía y/o población víctima confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios. Es importante observar tres aspectos imprescindibles, relacionados con la solicitud que se hace: (I) el conocimiento de necesidades y expectativas que se tiene de la ciudadanía y/o población víctima que acuden al Centro Regional o Punto de Atención, (II) no emitir juicios sobre los comportamientos o hechos relatados por las víctimas. (III) Tener en cuenta, la obligatoriedad del enfoque diferencial (especiales garantías a poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 16 de 128

sexual y situación de discapacidad.) Para el trato de casos individuales y colectivos en el marco no solo de La 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”, sino en los Decretos con fuerza de Ley 4633, 4634 y 4635.

✓ Amabilidad y Cortesía	✓ Razonamiento y persuasión
✓ Sensibilidad	✓ Capacidad para escuchar
✓ Comprensión	✓ Capacidad para asesorar y orientar
✓ Tolerancia y Paciencia	✓ Autocontrol
✓ Dinamismo	✓ Creatividad



Conociendo a la ciudadanía y/o población víctima

Teniendo en cuenta la misión de la Unidad para las Víctimas, se deben dirigir los esfuerzos para lograr atender y reparar integralmente a las víctimas contribuyendo así a la inclusión social y a la paz. Para alcanzar esta finalidad se debe reconocer su importancia como personas víctimas desde un enfoque diferencial y de género (curso de vida: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, persona mayor; mujer, Persona con discapacidad, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas o LGBTI, étnicos) y de derechos, los cuales esperan por parte del Estado que:

- ✓ Se les tenga en cuenta.
- ✓ Se les de importancia.
- ✓ Se les brinde un trato amable y respetuoso.
- ✓ Se les atienda con calidez.
- ✓ Se les comprenda su situación.
- ✓ Se les oriente con precisión

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 17 de 128

La ciudadanía y/o población víctima se acerca con dudas para resolver y lo que esperan es la satisfacción de sus necesidades con integridad y calidad en el servicio, a través de los trámites pertinentes con la Unidad para las Víctimas, que generen un impacto en las medidas de Asistencia, Atención y Reparación, se deben tener claras cuáles son las expectativas de interacción entre la ciudadanía y/o población víctima y la Unidad para las Víctimas que debe estar fundamentada en:

- Reconocimiento de las necesidades.
- Respuestas claras a sus preguntas
- Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Seguimiento al desarrollo de sus solicitudes.
- Claridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- Confidencialidad en la información de la ciudadanía y/o población víctima.
- Disponer de información oportuna y actualizada.
- Un trato equitativo y con enfoque diferencial.
- Eficiencia en el servicio.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Disponibilidad de atención de forma respetuosa y amable.
- Excelente ambiente en los Centros Regionales y Puntos de Atención.
- Buena presentación personal e identificación de quien los atiende.

Atención y Servicio personalizado

A continuación, se plantean diversos protocolos y acciones que al ser aplicados por los servidores públicos del Centro Regional o Punto de Atención, servirán para que la ciudadanía y/o población víctima, reciba un servicio mejorado y satisfactorio.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos que trabajen en el Centro Regional o Punto de Atención cualquiera que sea su cargo o entidad a la que pertenezca, (guarda de seguridad, acogedor, orientador, profesionales de oferta municipal, departamental y nacional, asistentes, coordinadores, gerentes y demás). Esta directriz debe llevarse a cabo ya que los servidores públicos son el primer contacto que tiene la ciudadanía y/o población víctima, es su responsabilidad atender y adelantar todos los tramites con la Unidad para las Víctimas de manera satisfactoria.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 18 de 128

Competencias de los Servidores Públicos

Autocontrol: es la capacidad de mantener el dominio emocional ante situaciones conflictivas o de rechazo. Así mismo, implica el resistir con vitalidad en condiciones constantes de presión.

Autoconfianza: es el convencimiento de ser capaz de cumplir una tarea y escoger el enfoque adecuado para superar un problema o la misión encomendada. Esto conlleva a abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

Orientación Hacia Las Personas: es la disposición de servir a los demás. Implica esforzarse para conocer, satisfacer las necesidades y resolver los problemas de la ciudadanía y/o población víctima del conflicto armado en Colombia y ciudadanía en general, a partir de interpretar y entender sus pensamientos, conducta, sentimientos y preocupaciones, se expresen o no verbalmente. Esta orientación se hace extensiva a la actitud de respeto con sus compañeros de trabajo independientemente del nivel ocupacional.

Identificación con la Entidad: es la capacidad de actuar en función de los objetivos de la entidad. Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades y prioridades de ésta. Antepone los objetivos y prioridades de la entidad a los propios.

Flexibilidad: es la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender, respetar y valorar posturas distintas, puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y aceptando sin problemas los cambios de la propia entidad, de la Administración o en responsabilidades de su cargo.

Proactivo: es la predisposición para actuar de forma activa, anticipándose a las dificultades, abordando posibles soluciones, buscando ir más allá de lo que correspondería hacer para servir a la ciudadanía y/o población víctima del conflicto armado en Colombia y ciudadanía en general.

Aprendizaje Continuo: interés por el conocimiento es la inquietud y la curiosidad de saber más sobre cosas, temas o personas. Implica el ir más allá de realizar las preguntas de rutina o requeridas normalmente en el trabajo. Igualmente implica profundizar o presionar para conseguir la información más exacta, resolver discrepancias a través de preguntas, acudir al entorno en búsqueda de oportunidades o información que pueda ser útil en el futuro.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 19 de 128

Imagen Institucional

Todos los servidores públicos que laboren en los Centros Regionales y Puntos de Atención, deberán utilizar permanentemente durante la jornada laboral la respectiva identificación o distintivo institucional definido por cada entidad (chalecos, uniformes, carnet, etc.)



Etapas en la Atención y Servicio Personalizado

1. Llegada, alistamiento e inicio de atención

Para todos los Centros Regionales y Puntos de Atención el horario establecido para la atención a la ciudadanía y/o población víctima no podrá ser inferior a (40) horas semanales las cuales se definirán de acuerdo con la dinámica territorial de lunes a sábados en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, y se darán a conocer en un lugar visible para la adecuada prestación del servicio.

En ese sentido y con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía y/o población víctima asistentes se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. Acogedor: Llegada previa media hora antes a la apertura del Centro Regional o Punto de Atención según sea el caso, y adelantar las etapas de organización de filas (si se presentan),

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 20 de 128

entrega y asignación de turnos de la oferta existente y según requieran la ciudadanía y/o población víctima asistente, garantizar el ingreso ordenado y clasificado a la sala de espera, antes de la apertura a fin de garantizar el inicio de atención de manera ordenada. (Puede ser un funcionario de la Unidad para las Víctimas y/o Acogedores del Municipio o Servidores de las Entidades según corresponda e indique la Dirección Territorial en tanto a demandas representativas de solicitudes para una Entidad en particular).

- b. Servidores de oferta SNARIV: Llegada previa 20 minutos antes de la apertura del Centro Regional o Punto de Atención, con el fin de efectuar el proceso de alistamiento respectivo, el cual corresponde al ingreso del sistema de información y de Gestión con que cuenta la Entidad.
- c. La atención en el Centro Regional o Punto de Atención se debe garantizar a la ciudadanía y/o población víctima hasta la hora indicada de cierre, es decir por ningún motivo se debe restringir los ingresos para la atención de las diferentes Entidades en horas anticipadas, si existen casos de diferencia entre capacidad operacional instalada y demanda de servicios se deben crear las estrategias en la atención que permitan solventar y equilibrar este escenario (contingencias de servicios).

Dentro de la jornada laboral se tiene derecho a quince (15) minutos de descanso - pausas activas - en la mañana y en la tarde, y una (1) hora de almuerzo únicamente entre las 12:00 m y 2:00 p.m. (es decir de 12:00 m a 1:00 p.m. o de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. sí hay más de 2 Servidores por Entidad intercalarse). De la puntualidad y estricto cumplimiento de esto depende que no se afecte el bienestar de los Servidores y la atención continua de la ciudadanía y/o población víctima.

2. Acogimiento, filtro y asignación de turnos



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 21 de 128

Fila Única: previo al ingreso de la ciudadanía y/o población víctima al Centro Regional o Punto de Atención se debe implementar una fila única, con el fin de orientar las solicitudes que corresponden a las Entidades que hacen presencia, si la demanda de la ciudadanía y/o población víctima con discapacidad y/o personas mayores es recurrente y marcada en cantidad se dará la prioridad y se podrá crear una fila preferencial que permita dar la atención de manera rápida de acuerdo con la dinámica del Centro (modulo dedicado a Mujeres en embarazo, con niños y niñas, personas mayores y personas con discapacidad).

Realizar un filtro para orientar y atender a la población de acuerdo con los servicios que requiere la persona, con el objetivo de que quien ingrese al Centro Regional o Punto de Atención encuentre información y orientación con respecto de su solicitud, este rol lo debe asumir el funcionario encargado de la programación que establezca la Dirección Territorial.

Se debe implementar un filtro para dar prelación en la atención las personas que requieren atención preferencial y diferencial. La atención que se brinda es para toda la ciudadanía y/o población víctima de la violencia que acude en los días y horarios establecidos, sin restringir la atención por ningún motivo (**ver Plan Operativo Sistema de Turnos**).

Recomendaciones importantes y acciones comunes a todos los sujetos de especial protección

Saludar sin excepción con calidez a la persona que vaya a ingresar al Centro Regional o Punto de Atención.

Mantener una actitud discreta y solicitar la información estrictamente necesaria para el momento de la acogida y bienvenida.

Identificar y dar atención preferente para la entrega de turno a niños, niñas, personas mayores, mujeres embarazadas, adultos con niños o niñas menores de 3 años, personas con discapacidad, personas de comunidades étnicas que provienen de lugares alejados y que requieren de pago de transporte intermunicipal para llegar, y personas de comunidades étnicas que llegan con reporte de casos colectivos, en caso de tratarse de un tema colectivo se debe remitir al Enlace Étnico asignado a cada una de las direcciones territorial por la herramienta dispuesta por la Unidad.

Nota: Por lugar alejado se entiende: trayectos de 2 horas o más, para lo cual es necesario que el acogedor (funcionario encargado de las filas de ingreso) tenga conocimiento de las comunidades étnicas del departamento y sus lugares de ubicación.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 22 de 128

Evitar tener contacto físico con la víctima, Sin embargo, en caso de una persona con discapacidad consultarle si requiere apoyo que tenga contacto físico (de acuerdo con la discapacidad presentada: discapacidad física, discapacidad mental, discapacidad cognitiva, discapacidad auditiva, discapacidad visual y discapacidad múltiple.)

Responder con amabilidad ante cualquier pregunta u orientación que la víctima solicite.

Para la atención de las víctimas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, se sugiere realizar una focalización, y priorización de la atención evitando la revictimización, acciones con daño y la marginación o exclusión en los procesos que se adelantan en Centros de Atención.

Dar un trato respetuoso e igualitario a las personas, no emitiendo juicios de valor, eliminando prácticas y actos discriminatorios como la burla, el rechazo, las ofensas verbales, el hostigamiento y la invisibilización en razón del sexo, orientación sexual e identidad de género diversa, edad, pertenencia étnica o discapacidad, lo que constituye, por un lado, la violación de derechos, y por otro, obstaculiza el goce de derechos.

3. Charlas de Orientación

Las charlas se deben realizar de acuerdo a las siguientes convenciones por parte del acogedor y asignador de turnos, alternado en participación por parte de los diferentes servidores del SNARIV y del municipio, su duración debe estar entre 10 a 15 minutos, se debe realizar con voz pausada pero en tono alto, de manera respetuosa y aplicando los protocolos para la acción sin daño, utilice los términos adecuados y brinde la asesoría de manera ordenada (responder inquietudes o preguntas de manera general a máximo a 5 víctimas que lo requieran).

Periodicidad*	N ° de víctimas en sala de espera
1 hora	Mas de 500
2 horas	Entre 100 y 300
3 horas	Menos de 100

Nota importante: tener en cuenta en la periodicidad, los registros de los instrumentos aplicados por el asignador de turnos, quien, a través de estos, podrá determinar las líneas de tiempo (tasas de llegada, tasas de atención y sala de espera) y determinar una variación de estas ratios.

*Establece cada cuanto tiempo se debe realizar la charla a las víctimas asistentes en la sala de espera.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 23 de 128

La información también debe darse a los niños, niñas y adolescentes y para ello se sugiere:

Habilitar y adaptar un espacio para brindar la información necesaria a los niños, niñas y adolescentes víctimas, a través de herramientas y profesionales idóneos, que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad de esta población.

En lo posible, se debe verificar que el niño, niña o adolescente que reciba la información esté acompañado de sus padres, sus representantes legales o una persona mayor de edad.

Contenido de la **Charla de Orientación**

Se hace la presentación por parte del Acogedor y asignador de turnos ya sea del municipio o del Unidad la cual debe contener como mínimo el siguiente contenido:

Presentación del Centro Regional o Punto de Atención



Buenos días para todos y para todas, “Valoramos el esfuerzo que ustedes hacen para madrugar y la dedicación de tiempo para venir a realizar sus trámites y solicitudes” este es el Centro Regional / Punto de Atención XXXXXXXX, el cual está ubicado en XXXXXXXXX (si hay más Puntos de Atención en el Municipio mencionarlos), les damos la bienvenida y esperamos brindar la atención de la manera más clara, eficiente y ágil. Les informamos que en este Centro Regional / Punto de Atención puede realizar servicios de: (mencionar entidades presentes y trámites de mayor de impacto).

Dinámica de la atención en el Centro Regional / Punto de Atención:

Mencionar la tipología de turnos y el sistema mediante el cual se les llamará para la atención, describir la ubicación de manera general de las entidades y los módulos dispuestos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 24 de 128

Dar recomendaciones respetuosas y cálidas a las víctimas que esperan para ser atendidas, tales como por favor estar atentas al llamamiento de los turnos entregados para la atención (Estrategia), para evitar tiempos de reposo en la atención.

Los baños están ubicados en XXXXXX, (indicar) por favor cuidemos entre todos este espacio que nos permite brindarles una atención digna, cuidemos sus instalaciones y mobiliario.

Mencionar los horarios de atención y si es el caso persuadir creativamente sobre la no permanecía desde horas tempranas, toda vez que se atenderá hasta la hora de cierre a quien llegue.

Divulgar y comunicar a las víctimas los otros canales dispuestos para la atención que son igualmente efectivos para consultas y solicitudes. (Canal Telefónico y Virtual, Chat, Video Llamada, SMS chat, Unidad en línea etc.).

Esta intervención debe ser elocuente, fluida y muy general sobre la oferta, alternar el contenido según sea el caso o sea solicitado por la sala de espera.

Si el espacio de la Ludoteca funciona explique que los niños niñas y adolescentes pueden dirigirse a este lugar de acuerdo con la programación establecida.

Servicios de mayor impacto en el Centro Regional o Punto de Atención
Presentación de los servicios y oferta de las entidades del SNARIV desde el territorio, departamento y nivel nacional, informar de manera general la ruta de atención y su implementación. (Decreto 1084 de 2015).

Informar los servicios que brindan las entidades presentes tales como: ICBF, Sena, Mas Familias En Acción – DPS, Personería Municipal, Red Unidos y demás entidades presentes, además de ello, sobre la oferta de servicios locales como jornadas en salud, actividades del SENA, actividad física pasiva, entre otros.

Nota: Al finalizar la inducción se dará un espacio para responder 3 o 4 preguntas

4. Bienvenida y presentación institucional

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 25 de 128



El desarrollo de esta charla tiene como objetivo explicar la oferta de servicios que se presta en el Centro Regional o Punto de Atención, en aras de reducir las expectativas o incertidumbres que puedan tener con relación a los derechos de las víctimas.

Presentar la información con un lenguaje claro, sencillo sin tecnicismos que respondan a las características de los Sujetos de Especial Protección Constitucional: Utilizando lenguaje incluyente.

5. **Articulación de Sala de Espera:**

A continuación, se relacionan actividades que deben desarrollarse de manera permanente o periódica a fin complementar la atención y articular la ruta interna del Centro Regional o Punto de Atención de manera óptima y adecuada.

1. Apoyo en la sala de espera para la clasificación y acomodación de víctimas asistentes.
2. Ordenamiento y clasificación de la sala de espera.
3. Llamamiento de turnos de acuerdo con las tipologías entregadas por el asignador de turnos. (Aplicación de lineamientos de enfoque para la atención preferencial)
4. Apoyo en las estrategias de sensibilización sobre el uso adecuado de las instalaciones y espacios del Centro Regional o Punto de Atención; generando sentidos de pertenencia y reconocimiento, Acciones de autocuidado de este.
5. Apoyo en la divulgación, promoción y comunicación de las entidades participantes, oferta institucional de trámites y servicios, fechas, horarios e información relacionada de interés.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 26 de 128

6. Información y orientación sobre la ubicación de espacios internos del Centro Regional o Punto de Atención tales como: Ludoteca, Baños, Auditorio, oficinas, etc. (Para Puntos de Atención si los hay)

7. Comunicación y articulación con el acogedor (asignador de turnos) sobre las dinámicas inherentes a la atención.

6. La Atención personalizada



El objetivo de aplicar las siguientes rutinas, están encaminadas a prestar un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía y/o población Víctima con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes - lactantes, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas y personas mayores, que se acercan al Centro Regional o Punto de Atención. Teniendo en cuenta que los grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional requieren de una atención preferencial, estas pautas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención en el Centro Regional o Punto de Atención cualquiera que sea su cargo.

Es importante enunciar que, en el Centro Regional o Punto de Atención, se atenderá de manera rápida, amable, cordial y con un saludo personalizado. Hay que recordar que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y lenguaje no verbal (expresión corporal), hay que aplicar en todo momento los protocolos para grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional y darle de inmediato el manejo adecuado en la atención.

Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, las víctimas deben sentirse bien atendidas. Para lograr este propósito, los servidores y/o servidoras seguirán las siguientes pautas para una mejor atención:

Ciudadanos víctimas con discapacidad, mujeres gestantes y lactantes, personas mayores, grupos étnicos y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas orientación sexual.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 27 de 128

En un contexto como el colombiano donde la diversidad hace parte de la cultura, se debe tener en cuenta la población con discapacidad, entendida ésta como: las víctimas que presenten alguna categoría de discapacidad (Física, mental, cognitiva, auditiva, visual, sordoceguera y múltiple). Mujeres en estado de embarazo; lactantes y personas mayores que por su proceso propio de envejecimiento han perdido ciertas capacidades y/o habilidades.

Tenga en cuenta.....

- ✓ Si identifica que en la fila de ingreso se encuentran víctimas descritas anteriormente, ingréselos de manera inmediata.
- ✓ Ubíquele un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- ✓ Disponga lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona que vea como miembros de una comunidad minoritaria.
- ✓ Actúe con respeto.
- ✓ Si identifica niños, niñas o adolescentes diríjalos al espacio de la ludoteca si se encuentra en funcionamiento.
- ✓ Identifique visualmente y/o pregunte de manera asertiva y clara, si la víctima cumple con los criterios de Enfoque (curso de vida; Niñez, Adolescencia, juventud, adultez y vejez; personas con discapacidad, orientación sexual, género, pertenencia étnica) para aplicar a la Ruta de Atención, y efectúe el proceso de incorporación señalada para cada caso.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 28 de 128

Saludo y despedida

Hablar cordialmente



Escuchar atentamente



Mirar a los



Saludo

1. De manera breve; Buenos días/tardes, mi nombre es: XXXXXX; ¿en qué le puedo servir?, (recuerde utilizar y aplicar las recomendaciones y protocolos establecidos en los términos correctos cuando se refiera a una víctima que cumple con los criterios de Enfoque diferencial enunciados en el presente documento).
2. Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar. Pregunte el nombre para procurarle mayor atención.
3. Direccione o indique, cuál es el paso que seguir para realizar la solicitud.

Despedida

1. Confirme con el ciudadano y/o víctima si la información está clara
2. Pregunte: "¿Hay algo más, en que le pueda servir?"

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 29 de 128

3. Que tenga usted señor (a) (nombre de la víctima) un (a) buen (a) día/tarde. Recuerde que en algunos casos las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas se identifican con su nombre identitario y que este puede diferir o ser diferente al que está consignado en el documento de identidad, por tanto, siempre diríjase a esta población por su nombre identitario, esta es una acción afirmativa.

Acciones específicas para cada sujeto de especial protección:

Enfoque Étnico	Acciones específicas
Acogimiento	<p>Preguntar a la víctima de forma clara y precisa sí habla español, si no lo habla, apoyarse en las siguientes opciones:</p> <p>Hacer uso de carteles informativos traducidos a lenguas de comunidades étnicas o con la información en gráficas (si las hay disponibles en el punto y/o Centro Regional)</p> <p>Pedir apoyo a traductores del Centro Regional o Punto de Atención por la ruta establecida atendiendo la dinámica territorial.</p> <p>En caso de no contar con un traductor de manera inmediata, a. solicitar apoyo de una persona acompañante para hacer la traducción; Previamente el funcionario de la Unidad responsable de la atención en Centro Regional y/o Punto de Atención puede establecer acuerdos con los líderes de las comunidades que hacen presencia en la zona de atención para encontrar mecanismos de apoyo que permitan acceder a traductores de la comunidad permanentemente.</p> <p>Usar la palabra "Indígena", para hacer referencia a las personas pertenecientes a un pueblo indígena.</p> <p>Asegurar que los términos y medios con los cuales se estructura la comunicación son plenamente comprendidos por la persona y atienden a su requerimiento.</p> <p>Si la persona ostenta algún título de autoridad, utilizarlo para dirigirse a el/ella.</p>

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 30 de 128

Permitir que la persona que solicita la atención permanezca con sus acompañantes, no obstante con ocasión a la pandemia decretada por el Gobierno Nacional Covid 19, no se permiten acompañantes en los Puntos de Atención y Centros Regionales que realicen reapertura. En caso de ser solicitada la atención para un grupo o familia la atención debe darse dirigida a todo el grupo. En todo caso cuando haya niños, niñas o adolescentes dentro de la comunidad que se presenta, debe informarse a la autoridad competente (ICBF) dando absoluta claridad sobre su rol a la autoridad tradicional y a la comunidad en general.

Preguntar a la persona, una vez se haya presentado o auto reconocido como perteneciente a un grupo étnico, si pertenece a un consejo comunitario o palenque, en el caso de comunidades negras, afrocolombianas raizales o palenqueras, o si pertenece a un resguardo para el caso indígena, o una kumpanya para el caso Rrom. Adicionalmente, preguntar si la persona que se está atendiendo es autoridad tradicional o política o se encuentra en representación de su comunidad y si su requerimiento tiene que ver con una cuestión colectiva (en tal caso será prioritaria la atención.)

Filtro

Implementar los criterios de atención preferencial entre las víctimas de comunidades étnicas, de acuerdo a sujetos de especial protección (niñas, niños, adolescentes, mujeres en gestación, lactantes y/o personas con niños menores de 3 años, personas con discapacidad, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas y personas mayores).

Dar prioridad en la atención de manera ordenada a aquellas personas que se trasladan de sitios apartados con altos costos de traslado y no cuentan con los medios económicos para permanecer varias jornadas en el sitio de recepción. También se debe dar prioridad si la persona es autoridad tradicional y si el motivo de su presencia responde a una necesidad colectiva de su comunidad de la cual ejerce vocería.

Asignación de Turnos

Asignar el turno de sujetos étnicos para una ventanilla separada de atención, a su vez, los turnos de la ventanilla de víctimas étnicas debe incluir criterios de priorización para sujetos de especial protección.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 31 de 128

Enfoque de Discapacidad.

de Acciones específicas

Acogimiento

Si el Centro Regional o Punto de Atención no está adaptado para personas con discapacidad, se recomienda indagar a la persona con discapacidad usuaria de silla de ruedas, con discapacidad visual o discapacidad múltiple si requiere apoyo para desplazarse al interior del Centro Regional o punto de atención, en caso que la víctima manifieste que sí, proceda a prestarle su apoyo:

Sensorial Auditiva y Voz y Habla: Realizar el contacto con lenguaje claro de fácil acceso o utilizar escritura, con tableros o ayudas audiovisuales sencillas. Si es en grupo, utilizar espacios sin ruidos de fondo, es importante si es posible que la persona se comunice con lengua de señas y que el Servidor que la está atendiendo acuda a los medios y canales complementarios (video llamada, o página web de la Unidad para las víctimas lunes a viernes de 7:00am -9:00am y sábado 7:00a.m. a 5:00 p.m.).

Sensorial Visual: Establecer contacto con la persona presentándose y poniéndose al tanto de sus requerimientos. posteriormente, se debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver, escaleras, muebles, bordes entre otros. Procure no ausentarse sin previo aviso.

Mental cognitiva: Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador. Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito en forma sencilla o con ayudas de códigos de color y texturas, no prejuizar sobre la capacidad intelectual de estos usuarios.

Mental psicosocial: Si usted logra identificar que el tipo de discapacidad es mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) trate a la persona con respeto y consideración. En caso tal que usted perciba que los comportamientos que muestra la persona requieren de la intervención de un profesional, solicite ayuda.

Movilidad y Sistémica: Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador y/o acompañante si existe. En forma sencilla o con ayudas ingrese de manera inmediata y priorice la asignación

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 32 de 128

y tipología de turno, no juzgue ni emita juicios sobre la capacidad de estos usuarios.

Filtro y Asignación de Turnos: El turno asignado debe presentarse en forma visual y auditiva. Esto, con el objetivo de que personas con discapacidad visual y auditiva, puedan acceder a dicha información. Se le debe dejar claro en la entrega del turno cuál le corresponde y cómo es la dinámica de activación de dicho turno.

Tener en cuenta las siguientes recomendaciones para los sujetos de especial protección.

Enfoque	Recomendaciones
Enfoque Étnico	<p>En los casos donde exista gran mayoría de Población de especial protección perteneciente a etnias disponer de traductores a lenguas étnicas de acuerdo a la dinámica territorial para difundir la información sobre el funcionamiento del Centro Regional / Punto de Atención, sujetos étnicos no hablantes de castellano. En caso de no contar con traductores buscar a una persona de confianza para la víctima, que pueda transmitir la información de manera adecuada, por ejemplo: el/la acompañante de la víctima.</p> <p>Suministrar por parte del orientador mapas (si los hay), que muestren por departamento las comunidades la presencia de la Unidad para las Víctimas y las entidades del SNARIV. Además (si los hay), folletos, cartillas que tengan información sobre la oferta institucional para comunidades étnicas a nivel municipal, departamental y nacional.</p> <p>Presentar las piezas comunicativas sobre los Decretos Ley Étnicos (si los hay) y tener en cuenta que muchos términos y referentes tienen diferentes significados y sentidos según la variación cultural..</p>
Enfoque de Niñez y Adolescencia	<p>Habilitar y adaptar un espacio para brindar la información necesaria a los niños, niñas y adolescentes víctimas, a través de herramientas y profesionales idóneos, que posibiliten la comprensión del proceso de los niños, niñas y adolescentes deberán estar acompañados de una persona mayor de edad.</p>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 33 de 128

Enfoque de Género, Derechos de las Mujeres, Orientaciones Sexuales e Identidades de Género diversas

Las actividades y charlas deben ser con un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso de tecnicismos como "Delitos contra la Libertad y la Integridad Sexual", se debe explicar cuáles son y dar ejemplos para que sea más comprensible.

Disponer de afiches y piezas comunicativas (Si las hay) en las que se visibilice el compromiso de la entidad por dar un trato igualitario y no discriminatorio hacia las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas Asimismo, realizar charlas sobre diversidad, no discriminación, Violencias Basadas Género, buen trato hacia las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, entre otros temas que reduzcan expresiones de discriminación en los centros de atención.

Preguntar, siempre con respeto ¿Cómo te llamas? ¿O cómo te gustaría que te llamaran? Esta es la manera respetuosa para poder reconocer en la otra persona su identidad.

Recuerde que en algunos casos las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas se identifican con su nombre identitario y que este puede diferir o ser diferente al que está consignado en el documento de identidad. por tanto, siempre diríjase a esta población por su nombre identitario, esta es una acción afirmativa

Contar con una postura respetuosa a partir del lenguaje verbal y no verbal, prestando atención a los requerimientos que soliciten sin juzgar o emitir juicios de valor sobre esa persona, esto es una muestra de respeto y de reconocimiento a la diversidad de la otra persona.

Recuerda que en virtud de la normatividad antidiscriminación (Ley 1482 de 2011) está terminantemente prohibido cualquier acto discriminatorio en el ejercicio de las funciones e incurrir en algún tipo de tratamiento discriminatorio, lo que puede dar lugar a una sanción.

Es fundamental garantizar el auto reconocimiento y autodeterminación de las personas, por lo tanto, al diligenciar las herramientas de caracterización realice siempre las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual sin asumir la respuesta o suponer la identidad sexual de las personas -OSIG-.

Realizar charlas y procesos de intercambio de saberes durante el tiempo de espera del turno, en donde se analice y visibilice el impacto diferenciado y

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 34 de 128

desproporcionado del conflicto armado en personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas

Realizar actividades de promoción de la salud en temas como salud sexual y reproductiva, también abordar temas como la Ley 1257 de 2008 que define la violencia contra las mujeres. Derechos de las mujeres y de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas en la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, actualización de novedades (hechos victimizantes que no han sido declarados especialmente violencia sexual, división del núcleo familia en casos de violencia intrafamiliar o separación del cónyuge o compañero permanente, novedad de registro por cambio de sexo o nombre), procesos de las medidas de atención y asistencia. (Jornadas extra-servicios en los Centros Regionales, en los Puntos si se programan).

Disponer de un espacio para niños y niñas con el propósito de facilitar el acceso en el Centro Regional o Punto de Atención a las mujeres que tienen a su cuidado niñas y niños.

Enfoque de Envejecimiento y Vejez

Adaptar y adecuar espacios de interacción intergeneracional que incluyan acciones pedagógicas para fortalecer el respeto, buen trato, y el reconocimiento de las personas mayores.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/fr/node/56948>

El enlace anterior le permitirá consultar recomendaciones de cómo atender a las personas mayores. También podrá conocer el contenido en formato audio

Por otra parte, si una persona mayor manifiesta ser víctima de algún tipo de violencia (abandono, aislamiento, maltrato físico, psicológico, patrimonial, sexual u de otro tipo, es importante brindarle la información y orientación para que proceda a interponer la correspondiente denuncia. Apoye su orientación en la ruta de para denunciar el maltrato a las personas mayores.

https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ruta_denunciapersonasmayores.pdf

Realizar capacitaciones considerando el enfoque gerontológico sobre oferta de servicios disponible en lo local en el Centro Regional / Punto de Atención, lo que

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 35 de 128

	<p>demanda un proceso articulado del enlace del enfoque con los profesionales de cada una de las instituciones.</p> <p>Socializar la Política Pública de Envejecimiento Humano y Vejez 2015 -2024 y derechos de las Personas Mayores haciendo énfasis en oferta disponible a través de los centros de Protección, centros día y/o Centros Vida.</p> <p>http://www.unidadvictimas.gov.co/es/enfoques-diferenciales/personas-mayores-subcomite-tecnico-de-enfoque-diferencial/41081</p> <p>Socializar los contenidos de la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores⁴, de manera especial en los principios consagrados y que rigen tal instrumento, obligaciones del Estado y Derechos protegidos.</p>
Enfoque de Discapacidad.	<p>Promover la distribución de la Cartilla de las Víctimas con Discapacidad (si las hay).</p> <p>Utilizar las pantallas con las que cuente el Centro Regional o Punto de Atención para brindar información sobre los servicios, trámites y entidades que ofrecen servicios a las Víctimas. Esta información debe darse por canales auditivos y visuales, debe incluir Cosed Caption. (si las hay)</p> <p>Utilizar herramientas gráficas y sonoras (si las hay) para facilitar la participación y orientación en forma incluyente Ejemplo: Videos con subtítulos (discapacidad auditiva), folletos en Braille o en alto relieve, señalización con puntos de referencia. (si las hay)</p> <p>A continuación, se enlistarán una serie de recomendaciones generales para la interacción con personas con discapacidad”.</p> <p style="text-align: center;">Discapacidad Física</p> <p>Con personas que utilizan muletas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitar posibles empujones o un contacto físico mientras la persona con discapacidad se está desplazando. - Brindar ayuda a la hora de levantar o transportar objetos (si lo requiere).

⁴ Ley 2055 de 10 de septiembre de 2020. Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 36 de 128

- Mantener las muletas o caminador cerca de la persona con discapacidad.
- Ofrecer ayuda si se observa que la persona está en dificultades y preguntar cómo debe hacerse. La persona que ofrece ayuda no debe molestarse en caso que la propuesta de brindar ayuda sea rechazada.
- Ajustar el paso al ritmo de la persona con discapacidad

Con usuario (a) de silla de ruedas:

- Situarse al frente y a la misma altura de la persona para hablar.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar al usuario cómo apoyarle.
- Dirigirse a la persona usuaria de silla de ruedas y no a su acompañante.
- Preguntar siempre a la persona si necesita apoyo antes de brindarlo.
- No colgar cosas y no apoyarse sobre la silla de ruedas, ya que ella es parte del espacio corporal de la persona.
- No empujar la silla sin decirle al usuario.

Con personas de talla baja:

- Fomentar el trato igualitario.
- Disponer mobiliario para personas de talla baja (mesas, sillas) o ajuste el que existe cuando se requiera.
- No subestimar a una persona por su aspecto físico (si son adultos, no los trate como niños).
- Actuar con naturalidad, evitar las situaciones exageradas y la sobreprotección
- Preguntar antes de brindar apoyo y seguir sus indicaciones

Sensorial visual

- Dirigirse a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Hablar en un tono de voz natural (no gritar), despacio y claro.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que se está dirigiendo a él/ella.
- Presentarse primero antes de empezar a hablar, identificarse con el fin de que la persona sepa con quién se encuentra.
- Avisar a la persona cuando se marche y cuando regrese.
- Indicar qué personas están presentes.
- Comunicar lo que se está haciendo o se va a hacer.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 37 de 128

- Para actividades a realizar, identificar qué le funciona mejor a la persona con discapacidad para brindarle la información: letra aumentada, colores de alto contraste, archivos digitales accesibles, audios y descripción de imágenes.
- Brindar apoyo si la persona duda o tiene cerca algún obstáculo.
- Al caminar, ofrecer el brazo y no tome el de la persona con discapacidad directamente.
- Caminar ligeramente por delante cuando le esté brindando apoyo a la persona con discapacidad en el desplazamiento.
- Informar la ubicación exacta de los objetos, utilizando términos como: izquierda, derecha, adelante, atrás. Ser específicos y precisos en el mensaje, evitando palabras como aquí, allí, eso o exclamaciones como ¡cuidado! Si es necesario, tome su mano para hacerle palpar el objeto. Tener cuidado con no exagerar en esta descripción, la persona con discapacidad le irá diciendo hasta dónde lo requiere.

Sensorial auditivo

- Utilizar expresiones faciales, sin exagerar los gestos.
- Apelar a los textos para las personas con deficiencias auditivas, estas pueden resultar de gran utilidad. Para ello, asegúrese que la persona sepa leer en español.
- Permanecer en un mismo lugar mientras se comunican.
- Asegurarse que la persona con discapacidad auditiva ve bien el rostro de su interlocutor.
- Hablar vocalizando.
- Aclarar con otras palabras si la persona no comprende las primeras.
- Para llamar la atención, bastará con darle unos leves toques en el brazo o en el hombro de la persona con discapacidad.
- Utilizar frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.

Discapacidad Mental psicosocial

- Tratar con naturalidad, sin ningún tipo de exageración debida a su diagnóstico (psiquiátrico).
- Ser discreto, evitar divulgar o insistir sobre su enfermedad.
- Evitar situaciones de estrés, así como discusiones o críticas.
- Tomar un tiempo para escuchar lo que dice.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 38 de 128

-Facilitar la participación de la persona con discapacidad.

Discapacidad Intelectual

- Usar palabras sencillas, textos de fácil lectura y comprensión e ilustraciones o pictogramas.
- Usar frases directas y bien construidas.
- Evitar mensajes implícitos o el uso de metáforas.
- No ignorar lo que dicen las personas con discapacidad intelectual.
- Saludar y despedirse con naturalidad.
- Responder a las preguntas, asegurándose de ser comprendido.
- Tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Tratar de acuerdo con su edad (no referirse al niño o la niña si se trata de una persona mayor de 18 años).
- Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que la persona con discapacidad se desenvuelva de manera independiente en el resto de las actividades.
- Evitar la sobreprotección

Presentación de los servicios y oferta de las entidades del SNARIV desde el territorio, departamento y nivel nacional, informar de manera general la ruta integral de atención y su implementación. (Decreto 1084 de 2015).

Informar los servicios que brindan las entidades presentes tales como: ICBF, Sena, Mas Familias En Acción – DPS, Personería Municipal, Red Unidos y demás entidades presentes, además de ello, sobre la oferta de servicios locales como jornadas en salud, actividades del SENA, actividad física pasiva, entre otros.

Nota: Al finalizar la inducción se dará un espacio para responder 3 o 4 preguntas.

Actividades apoyadas por el orientador étnico de la Unidad, si se evidencia en la sala de espera población de este grupo poblacional.

Recomendaciones generales para la atención y orientación **con enfoque psicosocial**

Acción **sin daño**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 39 de 128



Es importante tener en cuenta que cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incorporar elementos que eleven su dignidad y permitan cuidar de su estado emocional. Por tanto, se debe incorporar al quehacer de la atención acciones que eviten la retraumatización y la revictimización, lo cual implica adherir enfoque psicosocial de la acción sin daño.

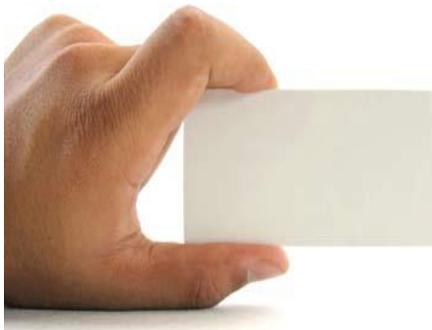
La acción sin daño debe estar presente en todas las acciones que realicen los Servidores respecto a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, introduciendo elementos que eviten generar lesiones en los procesos de entrevista, caracterización, construcción de los planes de reparación y los seguimientos a la implementación de las medidas.

A continuación, se presentan algunas advertencias para la acción sin daño, como condiciones que deben hacer parte del trabajo conjunto con las víctimas:

Ningún Servidor o persona encargada de la atención está exento de hacer daño. Por lo tanto, siempre tome en cuenta el contexto, la relación empática, la situación y autonomía de la persona para tomar decisiones conjuntas en el proceso de reparación integral. Tenga en cuenta que todo contacto con la persona es una intervención, porque existe una relación de poder que implica que el Servidor reflexione previamente sobre el tipo de relación/intervención que construye con la(s) persona(s).

No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es.", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 40 de 128



Es importante identificar los prejuicios que como asesores, orientadores o informadores tenemos ya que estos pueden influenciar en el tipo de atención y acompañamiento que brindemos. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.

Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones de intimidad que garanticen a la víctima la confidencialidad de la información obtenida.

Atenderlo es un placer

- ✓ Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y apoyar al otro/a en el proceso de reparación integral. Facilite el reconocimiento de recursos personales, familiares y comunitarios, estrategias de afrontamiento (implementadas en otras situaciones difíciles) que le pueden ayudar a superar esta situación.
- ✓ Es importante tener en cuenta que en ocasiones las víctimas tienen temores frente a la realización de entrevistas con personas que desconocen, esto está asociado a la sensación de peligro permanente como uno de los daños psicosociales producto de los hechos de violencia que han sufrido, por eso es importante que el funcionario público explique claramente a qué institución pertenece, cuáles son los objetivos de acción (entrevista, taller, pregunta, etc.) y el destino de la información que necesita saber de la víctima.
- ✓ El lenguaje utilizado debe adaptarse de acuerdo a la edad de las personas y ser consecuente con el establecimiento de una relación con un sujeto de derechos, independientemente de su edad, de allí que deba evitarse el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- ✓ Evite la utilización de tecnicismos en la explicación sobre el proceso de reparación y de ser

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 41 de 128

necesarios, explicarlos claramente y dar lugar a preguntas por parte de la víctima.

- ✓ Los funcionarios públicos deben asumir un lenguaje corporal y verbal que le transmita a la víctima la seguridad de que está siendo escuchada.
- ✓ No interrumpa a la víctima cuando se expresa, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- ✓ No acose con preguntas a la víctima, permítale expresarse con libertad y tranquilidad
- ✓ Preste atención al relato y muestre interés por el mismo. Esto se puede lograr mediante el contacto visual con la víctima y asentir ante sus expresiones.
- ✓ Si la víctima entra en un estado de crisis emocional: no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.



Aspectos éticos de la Atención a víctimas

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 42 de 128

El trato y atención hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad, solidario, comprensivo y tolerante, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y las razones por las cuales la persona se ha acercado a los Centros Regionales y Puntos de Atención a solicitar orientación frente a la asistencia y reparación integral.



Todas las acciones y comportamientos que usted tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas. Recuerde que los hechos de violencia generan un impacto en la dignidad de las personas, ya que ningún ser humano debería ser sometido a la violación o vulneración de sus derechos.

Guarde la debida confidencialidad y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas. Prevenga las victimizaciones secundarias, orientándose bajo el enfoque de acción sin daño.

Se requiere comprender a las víctimas como un todo, identificando las condiciones de afectación por la violencia que han sufrido, pero también las capacidades y recursos de afrontamiento con que cuentan. Es necesario reconocer al ser humano como sujeto de derechos, agente de cambio y transformación sobre su proyecto individual, familiar y social.

La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas. Esto implica verlas como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia y reparación integral y no como sujetos pasivos de la intervención del Estado. Las acciones que se realicen en el marco de la política buscarán asegurar que en todo momento la víctima pueda tener claridad sobre los tiempos, las condiciones, los procesos y las acciones a seguir para la implementación de las medidas de asistencia y reparación que más se acomoden a las condiciones de su caso, dado que ese conocimiento es lo que asegura que ellas puedan empoderarse en todos los procesos.

Dando cumplimiento a la normatividad nacional e internacional referida al respeto de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y del marco constitucional nacional, la atención a las víctimas debe contener los principios de dignidad y solidaridad, reconociendo en este trabajo la práctica misma de los Derechos Humanos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 43 de 128

En la atención se deberán acoger principios éticos de imparcialidad política y religiosa. Esto significa que no habrá prejuicios de este tipo que interfieran en la atención a víctimas, es decir, que serán atendidas todas, sin considerar el tipo de victimario que produjo la lesión y sin realizar juicios de valor sobre el tipo de decisiones y acciones que se emprendieron como afrontamiento de la situación de violencia. De la misma manera, las creencias o prácticas religiosas de las personas encargadas de la atención no deben interferir con los procesos de atención ni con las creencias de las personas o comunidades por más similares o diferentes que estas sean.

Comprender que la atención de las víctimas para la asistencia y reparación integral es un proceso en el que ellas buscan dotar de sentido el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida.

Protocolos en el caso de niños, niñas adolescentes y jóvenes - NNAJ



Es importante dirigirse a ellos, aunque estén acompañados y aplicar la Ruta de Atención establecida para la Ludoteca. Si un niño (a) está solo (a) es importante dirigirse a la gerencia del Centro Regional, coordinador del Punto o responsable competente, con el fin de poder indagar con precisión la razón por la cual no se encuentra acompañado, de ser necesario, se deberá establecer comunicación con la autoridad competente, para que se indague la razón por la que se encuentra solo y de ser el caso, informar al ICBF o Comisaría de Familia para la verificación de sus derechos.

Recomendaciones generales para la atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes

Los Niños, Niñas adolescentes y jóvenes – NNAJ (en adelante) - son ciudadanos (as), que piensan, sienten y se expresan de maneras diferentes a las de los adultos. Es deber de los funcionarios generar espacios donde los niños, adolescentes y jóvenes puedan opinar sobre los procesos en los que están involucrados, lo que implica que sean escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 44 de 128

Tenga en cuenta que la atención de niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) debe ser priorizada.

- ✓ La atención de los niños, niñas, adolescentes Jóvenes debe estar mediada por una búsqueda activa de aquellos (as) que hayan sido víctimas de hechos violentos en el marco del conflicto armado.
- ✓ En cuanto al manejo de los niños, niñas jóvenes y adolescentes pertenecientes a un grupo étnico, si bien la universalidad se traduce en que los mismos derechos aplican para todos los NNAJ, algunos grupos étnicos pueden tener una interpretación distinta a los principios y derechos que se manejan en la sociedad occidental. Ante esto, los Servidores y Servidoras deben evitar entrar en conflicto con la cosmovisión de estos grupos, pero deben suministrar la información, tanto a los niños, niñas, adolescentes Jóvenes como a su acompañante, sobre el interés superior del niño, la niña y la prevalencia de sus derechos.
- ✓ Conviene hacer saber al niño, niña, joven y adolescente lo que se espera de él, por ejemplo, que no existen las respuestas `buenas' o `malas"; sino que el adulto desea conocer la sincera propia opinión del niño (a).
- ✓ Siempre recuerde que usted está atendiendo al niño, niña, adolescente y Joven NNAJ, y el adulto es el acompañante. Otórguele al niño, niña, joven y adolescente el protagonismo que esto implica. Explíqueles al NNA y al adulto el objetivo de la conversación, simplificando su lenguaje de acuerdo con la edad del NNA.
- ✓ Es usual que el acompañante responda a las preguntas del funcionario por el niño, niña, joven o adolescente. Aunque no hay que entrar en una confrontación con el adulto, es importante recordarle al NNA y al adulto que son los NNA quienes mejor pueden opinar sobre su situación.
- ✓ Cuando el Servidor o Servidora vaya a iniciar un nuevo tema en la conversación con los niños, niñas y jóvenes es conveniente indicarlo.
- ✓ La prevalencia de los derechos de niños, niñas y jóvenes debe primar en la entrega de la asistencia humanitaria por parte de las entidades territoriales. Los niños, niñas y jóvenes víctimas de desplazamiento pueden adicionalmente acceder a la atención humanitaria de emergencia y transición a través de su núcleo familiar (u hogar).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 45 de 128

- ✓ La entidad territorial debe informar a la Unidad para las Víctimas y al ICBF para que se inicie el respectivo proceso de restablecimiento de derechos de niños y niñas víctimas del conflicto armado y se tramiten las medidas de identificación, salud y educación, de ser necesario.
- ✓ Si se trata de niñas y niños huérfanos, de ambos padres o cuyos padres están desaparecidos y sus restos aparecen, la autoridad competente es la responsable de realizar la solicitud de la asistencia funeraria ante la entidad territorial.
- ✓ Es importante recordar que los Centros Zonales y las Comisarias de Familia son las entidades competentes para atender los casos de violencia sexual en niños, niñas y adolescente, y en casos en que el agresor sea mayor de 18 años y no se cuente con Centros Zonales o Comisarias de Familia, se podrá llevar el caso a los Centros de Atención Integral a Víctimas de abuso Sexual (CAIVAS)

Para los casos en que los niños, niñas y jóvenes **no cuentan con el acompañamiento de sus padres, representante legal o cuidador al momento de solicitar la atención:**

- ✓ Recíbalo, pregúntele por qué está allí, y explíquele que le informará a la autoridad competente para que realice el acompañamiento respectivo.
- ✓ Recuerde que para el acceso de los niños, niñas jóvenes y adolescentes a la oferta estatal deben tener el acompañamiento bien sea de sus padres o cuidadores, o en ausencia de éstos, de un defensor de familia del ICBF. Es importante tener en cuenta que la única autoridad competente para acompañar a niños, niñas y adolescentes que no tengan padres o tutores es el defensor de familia del ICBF, será él quien lo represente legalmente para todos los efectos, incluidos la declaración, la inspección de policía o comisaría de familia apoyan otra serie de acciones en relación con los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Mientras llega la autoridad competente esa niña, niño y adolescente es su responsabilidad. Ubíquelo donde no lo pierda de vista. Cualquier persona, puede exigir a la autoridad competente el cumplimiento y restablecimiento de los derechos de niños, niñas, jóvenes salvo las excepciones consagradas en las normas procesales sobre legitimidad en la causa para incorporar acciones judiciales o procedimientos administrativos

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 46 de 128

Protocolos en el caso de persona mayor



En los ingresos (previos a la apertura y durante todo el día), los responsables de la depuración, filtros y asignador de turnos deben identificar visualmente y/o preguntar de manera asertiva y clara a la víctima si cumplen con los criterios establecidos (Hombres y mujeres mayores de 60 años), y aplicar la Ruta de Actuaciones establecida para la priorización en la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada para casos donde no se identifique y confirme alguna categoría de discapacidad.

Recomendaciones generales para la atención en el caso de persona mayor

- ✓ No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización por la persona mayor.
- ✓ Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- ✓ Estar atento (a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así poner en conocimiento de las autoridades competentes (ley 1850 de 2017, Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar)
- ✓ No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la Persona Mayor ejemplo; infantilizarlos, usted parece un niño, niña o usted es una persona sabia.
- ✓ Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán ante la entidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 47 de 128

- ✓ Es posible que la persona mayor le realice preguntas sobre el proceso de la Indemnización Administrativa, que no estén directamente relacionadas con el motivo de la consulta, puede ser por desinformación o desconocimiento por ello, si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta precisa hágaselo saber asertivamente, no le genere falsas expectativas porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando, y si es del caso escribir en un papel la orientación.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.

Imaginarios	Realidades
Todas las personas mayores se asemejan,	La población mayor es un grupo muy diversificado, han envejecido en formas singulares dependiendo de factores tales como el género, pertenencia étnica y cultural, procedencia de países industrializados o en desarrollo, del medio rural o urbano. Clima, ubicación geográfica, tamaño de la familia, aptitudes para la vida y experiencia son asuntos que dan cuenta de que las personas mayores cada vez se asemejan menos, la población mayor es el grupo más heterogéneo.
El hombre y la mujer envejecen de la misma manera.	La mujer y el hombre envejecen distinto esto se debe a que la mujer es más longeva que el hombre y parte de esta ventaja está dada por la esperanza de vida de índole biológico, más allá de ser considerado el sexo más débil, la mujer parece ser más resistente que el hombre a cualquier edad sobre todo en la época de la primera lactancia, se resalta que la mujer tiene una ventaja biológica en la adultez inclusive hasta la menopausia por cuanto las hormonas la protegen de cardiopatía isquémica por ejemplo.
Las personas de edad son frágiles,	La población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad vinculada a actividades familiares, sociales y comunitarias.
Las Personas Mayores no	Este estereotipo está centrado en la participación en la fuerza laboral y la disminución con el aumento de la edad que relaciona la disminución del

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 48 de 128

<p>tienen nada para aportar,</p>	<p>número de personas con edad con ocupación remunerada y la capacidad funcional en relación con el envejecimiento , no obstante la capacidad funcional disminuida no es necesariamente sinónimo de incapacidad laboral ., se resalta que las exigencias físicas relacionadas con el trabajo han disminuido gracias a los avances tecnológicos con lo cual algunas personas con discapacidad puede continuar laborando, igualmente el hecho de que haya menos personas mayores en trabajos remunerados muchas veces obedece a desventajas de educación y capacitación</p>
<p>Las personas mayores son una carga económica para la sociedad</p>	<p>la realidad es que las personas mayores realizan aportes a su familia y sociedad lo que repercute en el desarrollo económico, sin embargo hay dos asuntos que perpetúan este imaginario de que en los próximos años las sociedades no podrán solventar el suministro de apoyo económico y atención de la salud a la población mayor., uno de estos es el reconocimiento cada vez más evidentes del gran número de personas mayores esperadas en el próximo siglo y en segundo lugar es el énfasis que se está haciendo en las fuerzas del mercado en casi todo el mundo el debate sobre el papel adecuado del estado a la hora de brindar a los ciudadanos ingresos seguros y atención en salud.</p>

Protocolos en el caso de **personas con discapacidad**

La discapacidad física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

De acuerdo con las condiciones Una persona con **discapacidad cognitiva** es aquella que presenta alteraciones en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y, por ende, en el aprendizaje.

La **discapacidad Intelectual**. Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 49 de 128

Discapacidad Auditiva En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral

Se reconoce a la persona con **discapacidad visual** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.

Discapacidad psicosocial (mental): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Discapacidad por sordoceguera: Es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

Las personas con **discapacidad múltiple** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes

Utilice la terminología **Apropiada**

Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades. A continuación, presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 50 de 128

Expresión incorrecta	Expresión correcta	Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado – Minusválido – Tullido- Lisiado -	Persona con discapacidad.	Retardado mental Enfermo mental Demente- Bobo Tonto – Mongólico.	– Persona con discapacidad intelectual.
Defecto de nacimiento.	Discapacidad congénita.	Neurótico.	Persona con neurosis.
Deforme.	Persona con discapacidad congénita.	Esquizofrénico, siquiátrico, loco.	Persona con esquizofrenia.
Enano.	Persona de talla baja - Persona con acondroplasia.	Epiléptico.	Persona con epilepsia.
(el) Ciego.	Persona ciega o con discapacidad visual.	Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Semoviente.	Persona con baja visión.	Aquejado por ...	
(el) Sordo – Mudo – Sordomudo.	Persona sorda o con discapacidad auditiva.	Padece...	Persona que tiene ...
Sordo- Ciego	Sordociego	Sufre de...	
Paralítico	Persona con discapacidad física.	Mudo.	Persona que no habla en lengua oral.
Confinado a una silla de ruedas.	Persona usuaria de silla de ruedas.		
Mutilado.	Persona con amputación.		
Cojo.	Persona con movilidad reducida.	Fuente: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación	

Recomendaciones generales para la atención y orientación de personas con discapacidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 51 de 128

Qué NO hacer	Qué SÍ hacer
No asimile a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles.	Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto, deles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar.
No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.	Pregúntese y pregúntele a la persona con discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que esta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.	Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; por más sencillas que sean, tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta.
No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.	Si bien en muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas con discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones autónomamente, aún en contra de las opiniones de sus familias.
No se refiera a la persona con discapacidad como alguien que vive una tragedia, que sufre día a día por sus deficiencias corporales (sensoriales, físicas y mentales) o por las limitaciones que presenta para la ejecución de sus actividades.	La forma como nos referimos a las personas con discapacidad debe ser respetuosa y dignificante. Por eso, en lugar de decir: "discapacitado", "inválido", "retrasado", "impedido", etc., refiérase a ellas como "persona con discapacidad".

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 52 de 128

No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.	Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
Frente a las personas con discapacidad no presuponga, no asuma cosas que no conoce, no generalice.	No generalice ni presuma que todas las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades. Pregúntele directamente a la persona con discapacidad a cerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

Recomendaciones generales para la atención de personas con discapacidad.

Tenga presente que el trato a las personas con discapacidad debe ser digno, lo que se consigue teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Las personas con discapacidad siempre buscarán ser lo más independientes posible dentro de un entorno accesible. Como cualquier otra persona, tienen el derecho de ser tratados con respeto e igualdad; un error constante en la sociedad es asociar la discapacidad con la dependencia o necesidad de los otros, por lo que a continuación se presentan una serie de reglas o consejos para saber cómo actuar ante personas con discapacidad.

- ✓ **La persona es primero.** La persona con discapacidad antes que cualquier otra cosa es un ser humano, por lo que tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás, puede tomar decisiones y asumir consecuencias; la discapacidad es una condición de vida, no una enfermedad, por lo cual lo debe tratar siempre como persona y nunca como enfermo.
- ✓ **Actuar con naturalidad.** Al momento de relacionarse con una persona con discapacidad debe actuar como cuando trata con cualquier otra persona, esto no significa olvidar o ignorar su discapacidad, pues estaría excluyendo una parte esencial en su vida. Tratarlo con naturalidad quiere decir evitar la sobreprotección, mirarlos con miedo, desprecio, curiosidad y/o lástima; en lugar de eso hay que mirarlos de frente y a los ojos.
- ✓ **Preguntar siempre antes de actuar.** Si detecta que la persona con discapacidad necesita

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 53 de 128

ayuda para ejecutar alguna acción, ofrézcale apoyo antes de realizarlo; si es aceptado, pregunte cómo puede ayudar. Si la ayuda es rechazada, no lo debe tomar como una ofensa.

- ✓ **Respetar el espacio de las personas con discapacidad.** Todo individuo requiere de un espacio vital para sentirse seguro y cómodo; algunas veces acciones como tomar del brazo a una persona con discapacidad, pueden tomarse como una intromisión, lo que provocará inseguridad y posible pérdida del equilibrio.
- ✓ **Ser incluyente.** Las personas con discapacidad conocen cuáles son sus habilidades y sus limitaciones, por lo tanto, son capaces de decidir en cuáles actividades desean participar, no se les debe excluir sólo por pensar que no podrán realizarlas. Nunca hay que subestimar sus posibilidades, ni sobreestimar las dificultades. Hay que procurar colocar a la altura respectiva los elementos a ocupar, éstos deben estar al alcance de la mano de la persona en la medida de lo posible. Para lograr una mayor integración y una comunicación más directa, debe ubicarse al mismo nivel de la persona con discapacidad (si es de talla baja o usa silla de ruedas hay que arrodillarse, sentarse en una silla o alejarse un poco), esto para poder mantener contacto visual sin que la persona forcejeé el cuello.
- ✓ **Responder con amabilidad y empatía las peticiones de las personas con discapacidad.** Al tener una solicitud para adaptar un espacio ya sea de manera temporal o definitiva, considérela para hacer la estancia de la persona más placentera y accesible. Al igual que al recibir alguna petición de ayuda, siempre responda con amabilidad; todos somos diferentes y por ende todos necesitamos de todos. Evite las burlas y la lástima, eso puede dañar la autoestima de la persona.
- ✓ **Evitar términos degradantes, negativos o diminutivos.** Se debe evitar el uso de palabras que puedan hacer menos a la persona como: está condenado o confinado a una silla de ruedas, lisiado, enfermo, etc. Lo correcto es llamarlo por su nombre, aunque si se busca un término adecuado, éste sería "persona con discapacidad".
- ✓ **Respetar el mobiliario y equipo que es especial.** Respete los lugares de estacionamientos señalados, mobiliario y equipo que es especial para personas con alguna discapacidad. Si hay teléfonos, mostradores, rampas o sanitarios adecuados para ellos, evite utilizarlos, existen por algo y para un fin en específico, por lo que obstruirlos o usarlos inadecuadamente puede dañarlos. Las sillas de ruedas, bastones, andaderas, y muletas

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 54 de 128

son elementos de movilidad de una persona, evite tocarlos o utilizarlos para fines distintos a los que están destinados, no coloque bolsas o algún otro artículo sobre ellos. Si la persona está acompañada por un perro guía, camine del lado opuesto al can y evite acariciarlo o alimentarlo, pues esto puede desconcentrarlo o hacerle creer que sus actividades laborales han terminado.

- ✓ **Mantener la confidencialidad.** Es normal sentir curiosidad o verdadero interés por conocer más a fondo la vida de una persona con discapacidad, pero a pesar de esto se debe respetar la privacidad de esa persona y esperar que él o ella hable de la situación cuando así lo desee.
- ✓ **Ser paciente.** No se desespere si las acciones o el lenguaje de una persona son lentos, no la interrumpa, ni se adelante a lo que él le quiera decir, deje que termine y si algo no quedó claro no se avergüence de preguntar. Es mejor tener una conversación corta pero concisa, a larga y confusa.

En caso de que su interlocutor y/o **interlocutora sea una persona sorda que maneje lengua de señas** tenga en cuenta: Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda. Mantener el contacto visual cuando se está comunicando con una persona sorda. Sostener todo el tiempo la comunicación (por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema que use la persona sorda, sea lengua de señas o castellano oral), para lograr una buena interpretación de las necesidades y así brindar una adecuada información y orientación.

Las siguientes ilustraciones son un recurso para lograr una buena comunicación en el ámbito del servicio.

Buenos días



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 55 de 128

Ilustración 1: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Saludo de bienvenida al Centro Regional o Punto de Atención

Buenas tardes



Ilustración 2: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Saludo de bienvenida al Centro Regional o Punto de Atención

No



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 56 de 128

Ilustración 3: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Respuesta negativa

Gracias



Acompañar



Ilustración 6: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda

Nombre



Necesitar



Ilustración 7: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 57 de 128

En caso de que su interlocutor tenga discapacidad visual tenga en cuenta:

- ✓ Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad.
- ✓ Para ubicar obstáculos se debe hacer con respecto a la ubicación de la persona con discapacidad visual, por ejemplo: (detrás de usted a un metro más o menos hay una mesa o a su derecha a 30 centímetros más o menos hay una silla).
- ✓ Para establecer contacto si la persona con discapacidad visual está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en hacerla directamente a él, las personas que ven normalmente establecen el primer contacto con la mirada y al no tener este recurso con las personas con discapacidad visual se sienten desarmadas y prefieren dirigirse a la persona acompañante, pero esta actitud hace que la persona con discapacidad se sienta excluida.
- ✓ Una situación muy común es que las personas van y vienen sin despedirse o saludar verbalmente, estos detalles son muy importantes para las personas con discapacidad visual, ya que la información que las personas que ven normalmente adquieren por la vista, las personas con discapacidad visual deben adquirirla por los demás sentidos como el oído y si saludan o se despiden con un gesto, sin palabras, no lo están transmitiendo a las personas con discapacidad visual.
- ✓ Para indicarle donde está una silla solo coloque la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla e infórmele.
- ✓ En caso de que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna discapacidad visual, utilizar audios.

Protocolos para la atención y orientación de mujeres

Reconozcamos algunas disposiciones normativas que avanzan en la garantía y protección de los derechos humanos de las mujeres, se describen algunos de gran relevancia:

Sentencia C-355 de 2006 "Despenalización parcial del aborto"	En Colombia se permite la Interrupción Voluntaria del Embarazo IVE-en tres casos: 1.Cuando exista una malformación del feto que haga inviable su vida, certificada por un médico.
---	--

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 58 de 128

	<p>2.Cuando el embarazo sea el resultado de un hecho de violencia sexual.</p> <p>3.Cuando el embarazo ponga en riesgo la salud física y mental de la mujer.</p>
<p>Ley 1257 de 2008 "Derecho a una vida libre de violencias para las mujeres"</p>	<p>El objetivo de la ley 1257 de 2008 es el de garantizar para todas las mujeres el derecho a una vida libre de violencias tanto en el ámbito público como en el privado. Con este fin, esta Ley señala las autoridades responsables en materia de salud, educación, justicia y protección y, así mismo, incluye las acciones de sensibilización, prevención y sanción de todas las formas de violencia contra las mujeres.</p>
<p>Ley 1542 de 2012 "Violencia intrafamiliar no querellable ni desistible"</p>	<p>La Ley 1542 busca acabar con la impunidad en los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, dado la gravedad y el impacto social que representan. Con este fin, esta Ley definió que la violencia intrafamiliar De esta manera, no sólo la víctima directa de esta violencia sino cualquier persona, puede establecer la denuncia de un caso. Igualmente, esta Ley determina que, una vez interpuesta la denuncia, ya no es posible desistir de ella.</p>
<p>Ley 1719 de 2014 "Violencia sexual en el conflicto armado"</p>	<p>Esta ley tiene por objeto la adopción de medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual</p>
<p>Ley 1761 de 2015</p>	<p>Tipifica el feminicidio como un delito autónomo, para garantizar la investigación y sanción de las violencias contra las mujeres por motivos de género y discriminación, así como prevenir y erradicar dichas violencias y adoptar estrategias de sensibilización de la sociedad colombiana,</p>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 59 de 128

	en orden a garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencias que favorezca su desarrollo integral y su bienestar, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación.
Ley 1773 de 2016	Ley de Víctimas de Ataques con Agentes Químicos, Ácido o Sustancias Similares. La norma, conocida como Ley 'Natalia Ponce', combina medidas penales, de salud y de integración de enfoques para enfrentar este tipo de conductas criminales. Establece que no habrá concesión de beneficios para quienes cometan el delito, obliga al Instituto Nacional de Medicina Legal brindar toda la información a los médicos tratantes, para facilitar la atención a la víctima.
Auto 092 de 2008	Tiene como propósito la protección de los derechos fundamentales de las mujeres desplazadas por el conflicto armado en el país, y la prevención del impacto de género desproporcionado del conflicto armado y del desplazamiento forzado. Este auto identifico 10 riesgos de género en el marco del conflicto armado y 18 facetas de género del desplazamiento forzado.

Recomendaciones generales para la atención y orientación de mujeres

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 60 de 128



- ✓ En los casos de mujeres que realizan labores de cuidado:
- ✓ Tenga en cuenta que en muchas ocasiones las mujeres encuentran como un obstáculo importante para solicitar orientación o atención, el que deben cuidar personas que se encuentran a su cargo y no encuentran alternativas para dejarlas temporalmente mientras acuden a realizar los trámites para el acceso a la oferta estatal. Asegúrese (i) de que no existe ningún tipo de obstáculo ni de acceso ni de infraestructura que impida a las mujeres acudir con las personas a su cargo (niños y niñas, personas con discapacidad, personas mayores) y de conocer y brindar la orientación sobre la oferta estatal para el cuidado de las personas a su cargo (jardines infantiles, hogares de cuidado para adultos mayores, etc.).
- ✓ Orientar acerca de las necesidades manifestadas por las mujeres relacionados con los hechos victimizantes. Recuerde que puede recibir preguntas sobre cómo actuar ante actos de violencia basada en género (por ejemplo, violencia física psicológica y económica) o sobre asuntos de salud integral incluida la sexual y reproductiva. Cunte con la información sobre las entidades competentes en su municipio para que pueda orientar a la víctima (indague sobre los desarrollos de la ley 1257 de 2008 a nivel local y sobre las rutas específicas).
- ✓ Recuerde que en toda actuación estatal el trato a las mujeres debe estar desprovisto de actos de discriminación. Por ello, evite hacer observaciones sobre lo que la mujer debería haber hecho teniendo en cuenta su rol en la sociedad (por ejemplo, como madre o esposa), evite estigmatizar, culpabilizar o justificar cualquier acto de violencia en su contra.
- ✓ Tenga en cuenta que cuando se presentan actos de violencia contra las mujeres, éstas tienen derecho a medidas especiales de atención a través del Sistema General de Seguridad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 61 de 128

Social en Salud y que contemplan la garantía de habitación y alimentación de la víctima, entre otras medidas.

- ✓ Orientar a la mujer que manifiesta ser víctima de violencia sexual, física, psicológica, patrimonial y económica oriente sobre sus derechos consagrados en la ley 1257 de 2008 y direcciónela a las entidades que prestan servicios como, por ejemplo: secretarías de salud, comisarías de familia, fiscalía, ministerio público, medicina legal, casa de justicia, juzgado civil municipal o promiscuo municipal. Los derechos reconocidos en la Ley 1257 de 2008:
 - a. Orientación y asesoría jurídica gratuita
 - b. Reserva de su identidad y la de su familia, y a dar o no su consentimiento para que les practiquen exámenes médico-legales.
 - c. Información sobre todos los procedimientos en especial los derechos sexuales y derechos reproductivos
 - d. Decidir si puede ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención, y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo

- ✓ Orientar a las mujeres que manifiestan ser víctimas de violencia sexual sobre los derechos y oferta institucional para casos de violencia sexual, así éste no se encuentre registrado dentro del RUV, informando:
 - a. Proceso para la declaración del hecho de violencia sexual y los tipos de violencias en los casos en que haya ocurrido posterior a la declaración; cuando no se ha declarado; cuando el hecho de violencia ocurrió en conexidad con hechos de tortura o privación de la libertad.
 - b. Atención médica relacionada con anticoncepción de emergencia, profilaxis post exposición para VIH, exámenes y tratamientos para ITS-Infección de Transmisión Sexual, ETS- Enfermedades de Transmisión Sexual, IVE- Interrupción Voluntaria del Embarazo en los casos señalados por la Corte Constitucional.
 - c. Atención psicosocial.
 - d. Acceso al sistema judicial.

- ✓ En los casos de mujeres víctimas de violencias basadas en género, facilitar la adecuación de un espacio físico o una oficina a puerta cerrada si se cuenta con ella en los puntos o centros regionales en donde se pueda guardar confidencialidad, y privacidad libre de interrupciones.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 62 de 128

Recomendaciones para la atención y orientación a personas sexuales e identidades de género diversas

Reconozcamos algunas disposiciones normativas que avanzan en la garantía y protección de los derechos humanos de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, se describen algunos de gran relevancia

Despenalización de la homosexualidad en Colombia.1980	El Código Penal colombiano de 1936 establecía sanciones a aquellas personas que realizarán actos sexuales homosexuales, incluidos en el capítulo cuarto, título XII bajo el nombre de los abusos deshonestos.
Sentencia C – 075 de 2007. Derechos parejas del mismo sexo.	Reconoce la unión marital de hecho para parejas del mismo sexo. La ley 54 de 1990 reglamenta la figura de unión marital de hecho de aplicación para parejas heterosexuales, no así para las parejas homosexuales, lo que fue considerado por la Corte Constitucional como discriminatorio. En este sentido, se decide que el régimen establecido en la Ley 54 de 1990 también aplica para parejas del mismo sexo en la medida en que cumplan con los requisitos de la unión marital de hecho, esto es, comunidad de vida permanente y singular mantenida por un periodo de dos años, estableciéndose así la sociedad patrimonial.
Sentencia C – 811 de 2007. Derechos en materia de salud	Derecho a la afiliación de pareja del mismo sexo como beneficiario al sistema de seguridad social en salud en el régimen contributivo
Ley 1482 del 30 de noviembre de 2011. Ley antidiscriminación.2011	Plantea la discriminación y el racismo como hechos que además de ser violatorios de derechos de manera directa, impiden y obstaculizan el goce y ejercicio pleno de derechos en razón de la raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, sin embargo, no incluye la identidad de género como una característica que también es objeto de discriminación

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 63 de 128

Sentencia C – 577 de 2011 Familia y Derechos parejas del mismo sexo.	Reconoce como familia a las parejas del mismo sexo
Decreto 1227 de 2015 Componente sexo en el Registro Civil.	Reglamenta el trámite para la corrección del componente sexo en el Registro del Estado civil
Sentencia T-063 de 2015 Derechos personas trans.	Derecho a la corrección del sexo en el Registro Civil y demás documentos de identidad de las personas trans.
Sentencia T-478 de 2015	Caso Sergio Urrego. Discriminación por orientación sexual e identidad de género en ambientes escolares; protección de derecho a la igualdad y del libre desarrollo de la personalidad; corresponsabilidades en el desarrollo educativo de los menores de edad.
2016 La Corte Constitucional aprueba el matrimonio igualitario.	El 7 de abril de 2016 la Corte Constitucional reconoció el matrimonio civil como un derecho de las parejas del mismo sexo en Colombia
Decreto 762 de 2018.	Mediante el cual se adopta una política pública con el objetivo de respetar, promover, garantizar y restituir los derechos de los sectores sociales LGTBI en el país.

Para poder realizar una atención particular y adecuada a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, tenga en cuenta los siguientes conceptos:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
			Fecha: 25/03/2021
			Página 64 de 128

Sexo	Identidad de género	Orientación Sexual	Expresión de Género
<p>El sexo se entiende (de una manera simplificada) como la clasificación de los seres en términos biológicos (a partir de los marcadores endocrinos, cromosómicos, y gonadales), para la especie humana se ubican las variables de:</p> <p>Hembra (o mujer)</p> <p>Macho (u hombre)</p> <p>Intersexual.</p> <p>Personas que presentan simultáneamente características genéticas, congénitas, endocrinas o morfológicas de hembra y machos.</p>	<p>Identidad de género, es la forma como cada persona se construye, se define, se expresa y vive en relación con su sexo y los elementos de género que adopta. Así, independientemente de su sexo, las personas pueden identificarse como:</p> <p>Femeninas (Mujer)</p> <p>Masculinas (Hombre)</p> <p>Si no hay una acomodación lineal entre el sexo de nacimiento y la identidad de género que socialmente se espera, se habla de personas: TRANS O TRANSGÉNERO.</p>	<p>La orientación sexual hace referencia a la dirección del deseo erótico y la afectividad de las personas en razón al sexo o identidad de género de las otras personas, en ella encontramos (de manera simplificada) las opciones de:</p> <p>Heterosexuales: personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia otras personas de sexo "opuesto".</p> <p>Lesbianas y Gais: categorías políticas con que se enuncia respectivamente a las mujeres y los hombres que dirigen su deseo hacia personas de su "mismo" sexo.</p> <p>Bisexuales: personas que dirigen su atracción tanto hacia personas de su mismo sexo, como a personas del sexo "opuesto".</p>	<p>Es la manifestación externa de distintas características culturalmente consideradas como masculinas o femeninas (como mostramos nuestro género), es decir, no sólo se refiere al cómo me siento frente al género, sino a la manera en que expreso ese sentir a través de unos roles referidos a lo masculino y femenino.</p>

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 65 de 128

Fuente: UARIV. (2017). ABC del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial de Género. Bogotá,p.30-31			
---	--	--	--



Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades, no son patologías que deban ser curadas. Por ello, no pretenda eliminar o aconsejar sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.

Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son gays).

Las medidas de atención, Asistencia y Reparación deben responder a reconocer un trato igualitario y no discriminatorio, corresponde a las afectaciones específicas que han experimentado en razón a su identidad u orientación sexual y generar acciones que permitan transformar los esquemas de discriminación y exclusión derivados de la violencia por prejuicio

Recomendaciones generales para la atención y orientación de personas sexualmente diversas

- ✓ Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género. Antes de orientar asegúrese cuál es el interés de la víctima al solicitar la atención y enfóquese únicamente en dicho interés.
- ✓ Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 66 de 128

en consecuencia espacios cómodos para hablarlos.

- ✓ Tenga en cuenta que las identidades de género no son un tema estático, es decir, para la realidad de muchas personas las categorías LGBTI son insuficientes para dar cuenta de su vivencia personal. Por ello, no trate de estigmatizar o categorizar; permita el diálogo y que la víctima narre lo que considere pertinente.
- ✓ Pregunte, siempre con respeto ¿Cómo te llamas? ¿O cómo te gustaría que te llamaran? Esta es la manera respetuosa para poder reconocer en la otra persona su identidad.
- ✓ Recuerde que en algunos casos las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas se identifican con su nombre identitario y que este puede diferir o ser diferente al que está consignado en el documento de identidad. por tanto, siempre diríjase a esta población por su nombre identitario, esta es una acción afirmativa.
- ✓ Contar con una postura respetuosa a partir del lenguaje verbal y no verbal, prestando atención a los requerimientos que soliciten sin juzgar o emitir juicios de valor sobre esa persona, esto es una muestra de respeto y de reconocimiento a la diversidad de la otra persona.
- ✓ Recuerda que en virtud de la normatividad antidiscriminación (Ley 1482 de 2011) está terminantemente prohibido cualquier acto discriminatorio en el ejercicio de las funciones e incurrir en algún tipo de tratamiento discriminatorio, lo que puede dar lugar a una sanción
- ✓ Es fundamental garantizar el auto reconocimiento y autodeterminación de las personas, por lo tanto, al diligenciar las herramientas de caracterización realice siempre las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual sin asumir la respuesta o suponer la identidad sexual de las personas -OSIG-.
- ✓ No presuma ni interprete la experiencia erótica, sexual o afectiva de la víctima.
- ✓ Tenga una disposición y actitud de apertura; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, de tal forma que para la víctima resulte más fácil hablar de su experiencia.
- ✓ Recuerde que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es la misma víctima. Por ello, evite ponerse en posición de experticia.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 67 de 128

- ✓ Toda la actuación de las entidades del Estado frente a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas debe caracterizarse por el respeto a la orientación sexual o diversidad de género, al estilo de vida y la cultura y a las actividades y creencias de dicha población. Esto significa que de ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de quien atiende pueden desfavorecer la atención brindada.
- ✓ Tenga en cuenta que cada una de estas poblaciones (lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales) aunque comparten la discriminación por orientación sexual o identidad de género, viven tipos de violencia diferentes. Por ello, no iguale cada una de estas particularidades, tenga en cuenta sus diversidades.
- ✓ Tenga en cuenta que en muchas ocasiones las violaciones a los derechos humanos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas son erróneamente clasificadas como "crímenes pasionales". Es necesario profundizar en las condiciones en que se dieron dichos actos, tomando como hipótesis de motivación la discriminación histórica y el prejuicio contra esta población.
- ✓ Recuerde que los artículos 134 A y 134 B del Código Penal (Ley 599 de 2000) establecen los delitos de actos de racismo o discriminación y de hostigamiento, que penalizan actos arbitrarios que impidan, obstruyan o restrinjan el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su sexo u orientación sexual (entre otras) o que promueva u hostigue a causar daño a una persona por estas mismas razones. Por ello, es deber de todas las autoridades abstenerse de realizar dichos actos y denunciarlos cuando ocurran.
- ✓ Recuerde que la Corte Constitucional reconoció que las parejas del mismo sexo gozan de todos los derechos otorgados a las parejas heterosexuales. Por lo tanto, cuando deba orientar sobre los derechos a la pareja del mismo sexo de una víctima, recuerde que se aplican en las mismas condiciones que las otorgadas a parejas heterosexuales (en reparación, tierras, acceso a la oferta de programas y políticas).
- ✓ En el proceso de asesoría evite indagar sobre la vida privada de la víctima. Pregunte únicamente aquella información que sea relevante para el proceso de atención y para la remisión a la oferta estatal.
- ✓ Procure realizar la asesoría en espacios confidenciales que le permitan a la víctima narrar con tranquilidad los hechos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 68 de 128

- ✓ Priorice siempre a la persona que solicita la atención por encima de la identidad legal. Esto significa, por ejemplo, que, si la víctima asume una identidad femenina o masculina que no está reflejada en sus documentos de identidad, es deber de las autoridades darle el trato o llamarla como la víctima desee.
- ✓ Todas las entidades del Estado deben garantizar que en toda la ruta de acceso (desde la entrada a las instalaciones y durante todo el trámite de atención), todas las personas que tienen contacto con las víctimas guarden un trato respetuoso y dignificante de las condiciones particulares de éstas, incluida su orientación sexual o diversidad de género.
- ✓ Evite cualquier estereotipo de género en la atención a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas. (Por ejemplo, no todas las personas transgeneristas realizan trabajo sexual o son portadoras de VIH).
- ✓ En el caso de personas intersexuales, es posible que la atención u orientación que requieran se refiera a asuntos médicos. En estos casos, remita a los servicios de salud especializados.

Protocolos para la atención y orientación de Grupos Étnicos



Así, una primera indagación podría ser por el lugar de procedencia de la persona (por ejemplo, si la persona responde que procede de un lugar ubicado en la cuenca del pacífico, se inferiría una buena probabilidad de pertenecer a un Concejo Comunitario).

Luego del lugar de procedencia y según la información allí dada, se verificaría con la persona si se identifica con alguna de las designaciones étnicas contempladas en los Decretos Ley Étnicos (Negro, Afrocolombiano, Raizal, Palenquero, Indígena Rrom o Gitano).

Luego se indagaría acerca de su rol en la comunidad, para saber si es algún tipo de autoridad ancestral, espiritual, medicinal, etc. Aquí es determinante preguntar si la persona viene en calidad de representante de una comunidad y si el motivo de su presencia es esta o si viene por motivos e información individual, para finalmente orientarlo según lo dispuesto por las rutas individual y/o colectiva especiales para grupos étnicos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 69 de 128

La mejor práctica como servidor en los encuentros con población étnica es reconocer a la víctima como sujeto capaz de transformar su realidad y quien aportará de manera decisiva en las medidas de asistencia, reparación y reconstrucción de planes de vida. Una buena experiencia en el primer contacto con una persona que haya sufrido daños por el conflicto armado será también la oportunidad de legitimar los procesos que se vayan a desarrollar más adelante.

Recomendaciones generales para la **atención y orientación de grupos étnicos**

- ✓ Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece. La pertenencia étnica no puede definirse de manera subjetiva con base en rasgos físicos, color de piel u otros.
- ✓ Se deberá procurar contar con traductores o un fondo de varios traductores en los lugares donde hay presencia cercana de comunidades indígenas. En caso de no contar con una persona que brinde este servicio, busque un interlocutor de confianza que pueda transmitir la información a la persona.
- ✓ En cuanto a daños físicos, psicológicos o psicosociales que involucren individuos y familias particulares, estos deberán ser atendidos inicialmente por médico tradicional o quien en su lugar realice estas funciones dentro de su grupo. Lo anterior con el fin de mitigar el efecto y adaptar la respuesta institucional de acuerdo a la práctica cultural.
- ✓ Para la orientación a las comunidades étnicas tenga en cuenta, no solo los hechos individuales que los hayan afectado, sino también la dimensión de lo colectivo desde un enfoque de derechos como son las violaciones al territorio, la autonomía, gobierno propio y la identidad cultural. Actúe atendiendo a la estrecha relación que existe entre ambos aspectos y reconociendo que no existen hechos aislados: todas las situaciones tienen un impacto sobre lo colectivo.
- ✓ Evitar estereotipos en la percepción hacia los grupos étnicos que llegan a los Centros Regionales y Puntos de Atención.
- ✓ Así mismo en el caso de niños, niñas y adolescentes es importante no usar diminutivos o infantilizar el lenguaje, se requiere hablar con claridad, con un lenguaje sencillo, indicarle al

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 70 de 128

niño lo que está sucediendo, confirmar que entiende lo que se está explicando y lo que ocurre y responder las preguntas que tenga. Si siente que no cuenta con las herramientas para la atención busque apoyo con un profesional con experiencia en el tema

- ✓ En los casos en que la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remite teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones. recordar que si hay niños, niñas y adolescentes se debe informar al ICBF para hacer la verificación de derechos. Esto siempre contando con el pleno conocimiento del proceso por parte de la comunidad étnica.
- ✓ Implementar las palabras acertadas en el contexto de la persona víctima. Por ejemplo: el plátano pequeño en el pueblo indígena Cofán es llamado "CHIRO". Explicar el uso de términos fundamentales en la implementación de la Ley 1448 de 2011 y sus Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011 por ejemplo: la palabra REPARAR en algunos contextos se entiende como "detenerse", "no reparar en ese detalle", por lo tanto, se debe explicar a qué se hace referencia con la "REPARACIÓN" en el marco normativo.

Recomendaciones generales **importantes**

Adicionalmente es importante mantener los siguientes comportamientos para enriquecer la atención



La actitud en el primer momento con la ciudadanía víctima, aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Una actitud dispuesta y confiable.

Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento de la víctima durante la ausencia.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 71 de 128

- ✓ Hacer contacto visual cuando la ciudadanía se acerque.
- ✓ La postura corporal, recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención de la ciudadanía en el momento en que se está brindando la información.
- ✓ Durante la atención el lenguaje que se utiliza no debe generar falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico y sencillo, y no se deben generar juicios de valor.
- ✓ Referirse a la ciudadanía de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre de la víctima, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgeneristas, referir se a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- ✓ Siempre que la ciudadanía requiera del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- ✓ Evitar manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia, ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la atención.
- ✓ Evitar en lo posible dentro del proceso de atención los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, etc.).
- ✓ Disponer un mínimo de tiempo para escuchar y brindar la respuesta.
- ✓ Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- ✓ Mantenerse sereno, no perder el control ante la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía, hay que recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- ✓ Aclarar las dudas y resolver el problema, que sienta que ha satisfecho la solicitud.
- ✓ Utilizar frases afirmativas, para dar una respuesta negativa, brindar alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- ✓ Abstenerse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 72 de 128

y evitar el trato confuso con la ciudadanía.

- ✓ Evitar emplear términos técnicos, que puedan generar un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- ✓ Asentir en señal de comprensión.
- ✓ Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando se esté con la ciudadanía, este comportamiento demuestra irrespeto ante la persona que solicita atención personalizada.
- ✓ Durante la jornada laboral no se debe recibir ni realizar llamadas por celular, ni llamadas locales.
- ✓ La atención que se dé a amigos y/o amigas, familiares, conocidos y/o conocidas debe ser igual a la que se presta a la ciudadanía, sin distinción ni preferencia alguna.
- ✓ Abstenerse de comer y/o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
- ✓ Evitar crear conversatorios entre Servidores y Servidoras que afecten la imagen y el servicio.
- ✓ El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
- ✓ No reducir a las personas a los roles que pueden desempeñar socialmente, por ejemplo, no denominar a las adultas mayores como "abuelitas", asumiendo que por estar en ese ciclo de vida se les debe llamar así de igual manera evitar denominar a las mujeres gestantes como "mamitas" etc.
- ✓ . Es importante no evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a población LGBTI. En caso de tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 73 de 128

- ✓ En los casos que la víctima deba diligenciar algún documento o formato de manera inmediata, es necesario consultarle si necesita algún tipo de ayuda para aclararle las dudas y asesorarlo para el diligenciamiento del documento.
- ✓ En caso de que la persona manifieste ser analfabeta dedique el tiempo y herramientas necesarias para que el acceso a la información sea clara y precisa.
- ✓ Evitar hablar a las víctimas con siglas (VIVANTO, INDEMNIZA, RUV, SGV, etc.)

Servidores y Servidoras



Dado que los Servidores y Servidoras del Centro Regional o Punto de Atención son quienes resolverán las inquietudes, son ellos y/o ellas quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible, de una manera atenta, respetuosa, cálida y efectiva. Se debe tener en cuenta siempre lo siguiente:

- ✓ Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud, explicar por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
- ✓ Al regresar al puesto decir: "Gracias por esperar" y continuar la atención.
- ✓ Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese Centro Regional o Punto de Atención, indicar el punto al que debe dirigirse y explicar por qué debe remitirlo y/o remitirla.
- ✓ Si la solicitud requiere remisión a otra entidad, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible, el nombre de la persona que lo atenderá.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 74 de 128

- ✓ Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora, informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente, retroalimentar con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradecer el haber dado la oportunidad de servirle

Seguridad de la información

Respecto del uso de la información a través de las diferentes herramientas y sistemas con que cuentan los Servidores y Servidoras es muy importante tener en cuenta el uso estricto de la misma y las disposiciones de Ley:

La Constitución Nacional, en su artículo 74 señala que:

"(...) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)."

De la literalidad del texto puede concluirse que, por mandato expreso de la Constitución Nacional, todos los documentos públicos pueden ser conocidos por aquellos interesados en hacerlo, sin embargo, señala que, será la ley la que deberá indicar qué información o cuáles documentos son de carácter reservado. Es así como la Ley 1448 de 2011, en el párrafo 1º del artículo 156, cataloga a la información contenida en el Registro Único de Víctimas, como "reservada". Esta clasificación impide que la información de las víctimas pueda ser divulgada sin control alguno, procurando con esto, proteger su derecho fundamental a la intimidad y su seguridad.

Es importante precisar que, esta prohibición está expresamente consignada en el contrato por obra o labor que celebra el proveedor de servicios con cada uno de sus trabajadores.

De otro lado, a la luz del derecho penal, quien divulgue información que se le hubiere confiado clasificada como confidencial, incurrirá en los punibles que en seguida se indican, consagrados en el Código Penal:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 75 de 128

“(…) ARTICULO 194. DIVULGACION Y EMPLEO DE DOCUMENTOS RESERVADOS. El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor. (...)”.

“(…) ARTÍCULO 258. UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA. El que, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad privada, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, incurrirá en multa. (...)”.

La ley 1273 de 2009, modificó el Código Penal, adicionándole el Título VII BIS denominado “De la Protección de la información y de los datos”, que en su artículo 269F, señala:

“(…) ARTÍCULO 269F: VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes. (...)”.



Presentación **personal**

- ✓ La apariencia personal de Servidores y Servidoras de los Centro Regional o Punto de Atención genera un gran impacto en las personas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 76 de 128

- ✓ Los ciudadanos y ciudadanas esperan una presentación que sea apropiada para la tarea que se desempeña, que le de importancia, confiabilidad, respeto y buen nombre Centro Regional o Punto de Atención.
- ✓ Cada persona tiene un gusto y un estilo definido, el cual es respetable desde todo punto de vista, sin embargo, es importante tener en cuenta que debe ser adecuada la imagen inducida por entidad de acuerdo a sus políticas funcionales
- ✓ Es por eso que los Servidores y Servidoras deben reforzar la imagen integral del Estado a través de la presentación personal unificada.
- ✓ Permanecer siempre bien presentados, uniformados cuando así se determine e identificados con el respectivo carné a la vista.

Presentación de los **puestos de trabajo**

- ✓ El cuidado y apariencia de los espacios físicos tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al Servidor o Servidora que ocupa el lugar sino al Centro Regional o Punto de Atención y a la entidad en general.
- ✓ El propósito es facilitar la labor individual y ofrecer a la ciudadanía, a través del orden y la pulcritud de los puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de la labor.
- ✓ El puesto de trabajo desde donde se sirve a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:
- ✓ Debe permanecer ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- ✓ Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- ✓ Es inapropiado ingerir alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
- ✓ Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 77 de 128

otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.

- ✓ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- ✓ Los documentos deben ser archivados de manera permanente, Se debe vaciar la papelería mínima 2 veces al día.
- ✓ Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar la labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

Recomendaciones importantes para hechos victimizantes⁵

Con el fin de facilitar el proceso de orientación a las víctimas del conflicto armado interno, se presentan a continuación una descripción básica de cada hecho victimizante, de acuerdo con las denominaciones contenidas en el Formato Único de Declaración (FUD) para solicitar el registro en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras y las recomendaciones en el momento de la atención.

Asimismo, la Ley 1448 de 2011 reconoce que “[...] También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida”. De esta manera, es muy importante reconocer que las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas también tienen parejas. Por tanto, en el caso de un hecho victimizante que afecte a su pareja este debe ser referenciado en la declaración.

Atentados Terroristas

Se entienden por atentados terroristas aquellos actos, “que atenten en forma indiscriminada contra la población civil causando un daño en su integridad física” . Teniendo en cuenta lo señalado por el decreto 3990 de 2007, eventos terroristas corresponden a los provocados con bombas u otros

⁵ Ley 1448 de 2011, decreto 399 de 2007

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 78 de 128

artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.

Recomendaciones:

- ✓ Cuando una o más personas resulten heridas como consecuencia de los hechos, es prioritario que reciban atención de urgencias en salud. En caso de requerirlo pueden exigir que las Entidades Prestadoras de Servicios les brinden tratamiento y rehabilitación integral.
- ✓ En caso de que la víctima manifieste que su vivienda se ha visto afectada y que por este motivo no se encuentra en condiciones de habitabilidad, infórmele que la Alcaldía es la entidad responsable de brindar alojamiento temporal.

Amenaza **contra la vida**

Amenaza es el anuncio o indicio de acciones que puedan llegar a causar daño a la vida, integridad, libertad o seguridad de una persona o de su familia. La amenaza puede ser directa cuando está expresamente dirigida contra la víctima o indirecta cuando se presume inminencia de daño como resultado de situaciones emergentes, en el contexto de la víctima. La amenaza está constituida por un hecho o situación de carácter externo y requiere la decisión o voluntariedad de causar un daño.

La vulnerabilidad está determinada por el nivel de exposición que la víctima tiene al riesgo, y está constituida por el conjunto de factores que impiden a la víctima, por sus propios medios, evitar la materialización de la amenaza o asumir la mitigación de los impactos derivados de su existencia. La vulnerabilidad también está asociada a los factores diferentes de edad, género, etnia, salud, discapacidad u opción sexual

Recomendaciones:

- ✓ Riesgo Extraordinario: Es aquel que atenta contra el derecho a la seguridad personal de las personas, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo. Comprende el derecho de recibir del Estado la protección especial.
- ✓ Riesgo Extremo: Es aquél que se presenta al confluir todas las características señaladas para el riesgo extraordinario y que adicionalmente es grave e inminente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 79 de 128

- ✓ Riesgo Ordinario: Es aquel al que están sometidas todas las personas, en igualdad de condiciones, por el hecho de pertenecer a una determinada sociedad; genera para el Estado la obligación de adoptar medidas de seguridad pública y no comporta la obligación de adoptar medidas de protección.

Delitos contra la libertad y la integridad sexual⁶

El Código Penal Colombiano tipifica la violencia sexual bajo el título de “delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales”. En tal sentido, sanciona las conductas de acceso carnal violento, acto sexual violento, acceso carnal o acto sexual en persona puesta en incapacidad para resistir y los actos sexuales abusivos. Además, establece como delitos contra personas protegidas por el derecho internacional humanitario, el acceso carnal violento, los actos sexuales, la prostitución forzada y la esclavitud sexual. Adicionalmente, constituyen actos de violencia sexual el abuso sexual, el acoso, la mutilación, la anticoncepción forzada, el embarazo forzado, la esterilización forzada, la desnudez forzada, el aborto forzado, entre otros.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud define que la violencia sexual “abarca el sexo bajo coacción de cualquier tipo incluyendo el uso de la fuerza física, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, la agresión a órganos sexuales, el acoso incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzado, incluyendo a menores, la prostitución forzada y comercialización de mujeres, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, así como también los actos de violencia que afecten la integridad sexual de las mujeres como la mutilación sexual y las inspecciones para comprobar la sexualidad” .

Violencia contra la mujer: “Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado”. Ley 1257 de 2008, artículo 2.

Violencia de género: la violencia de género es aquella que está dirigida contra una persona por su pertenencia a un género, particularmente la cometida contra las mujeres o población transgeneristas, por el simple hecho de serlo. Su finalidad es “intimidar, humillar, subordinar y decidir sobre su sexualidad e integridad personal”

⁶ Código penal Colombiano

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 80 de 128

Dentro de esta violencia existen múltiples manifestaciones, entre ellas el control social sobre el comportamiento (forma de relacionarse, de vestir, etc.), esclavitud doméstica, violencia sexual, entre otros.

Por otra parte, la Corte Constitucional en sentencia T 211 de 2019, ordeno a la Unidad para las Víctimas resolver las solicitudes o declaraciones presentadas por las mujeres o personas Víctimas de Violencia Sexual, sin rigorismos formales y en amparo integral para sus derechos constitucionales.

De esta manera, en las declaraciones por el hecho victimizante de Delito contra la Libertad y la Integridad Sexual, no se considerará la extemporaneidad o los tiempos establecidos para declarar estipulados por el artículo 155 de la ley 1448 de 2011, (4) años para declarar los hechos victimizantes a partir de la promulgación de la ley y dos (2) años contados a partir de la ocurrencia del hecho y con posterioridad a la vigencia de la Ley.

Recomendaciones:

- ✓ No indague sobre los detalles de la ocurrencia del hecho. Solicite la información estrictamente necesaria para indicar a la persona el procedimiento a seguir. Pregunte a la víctima si ha presentado alguna denuncia o declaración y, de ser posible, remítase a esos documentos sin indagar más información que la estrictamente necesaria, a menos que la víctima le muestre su deseo de dialogar sobre el tema.
- ✓ Las personas que son víctimas de violencia sexual tienen dificultades para generar lazos de confianza hacia sus entornos y hacia otras personas. Por eso, procure generar confianza desde el primer contacto con la víctima. Recuerde que este momento puede ser la única oportunidad que se tenga para brindar una adecuada atención.
- ✓ Las personas víctimas de violencia sexual temen al rechazo y estigma social, y este ha sido uno de los principales factores de no denuncia. Por lo tanto, es importante escuchar a la víctima sin emitir juicios u opiniones acerca de ella o acerca de los hechos que sufrió.
- ✓ Preste atención a lo que la víctima expresa con lenguaje no verbal (gestos, comportamientos, silencios). Esto le ayudará a leer en la víctima situaciones y/o personas que la alteran o le generan calma y serenidad.
- ✓ Ante la ocurrencia de un hecho de violencia sexual la entidad competente para recibir la

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 81 de 128

denuncia es la Fiscalía General de la Nación. Esta entidad, si lo considera necesario, remitirá a la víctima al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Es recomendable que, adicional a la atención que reciba en el hospital, la víctima acuda a esta entidad. En los lugares donde no se cuente con presencia del instituto, el hospital también realizará este tipo de valoración.

- ✓ La violencia sexual, independientemente de la fecha de ocurrencia de los hechos, es considerada una urgencia para el Sistema de Salud e incluye asistencia médica y psicológica especializada de emergencia. Aclare a la víctima que las Entidades de Salud deberán brindarle atención inmediata, sin necesidad de valoración previa.
- ✓ Además de la asistencia en salud general, las víctimas de violencia sexual tienen derecho a la práctica del examen del VIH sida y enfermedades de transmisión sexual, la interrupción voluntaria del embarazo sin mayores requerimientos que la denuncia de los hechos y la atención en derechos sexuales y reproductivos (ley 1448 de 2011, artículo 54).
- ✓ La víctima tiene derecho a escoger el sexo de la persona que le brindará asesoría y que le realice los exámenes médicos especializados. Es importante ser receptivo a esta solicitud.
- ✓ Si sufrió violencia sexual en el marco del conflicto y no ha declarado, oriente que tiene derecho a declarar ante ministerio público, y que su valoración será recibida y valorada sin rigorismos formales (Corte Constitucional en sentencia T 211 de 2019). De igual manera, informe que de manera voluntaria la mujer podrá incluir a sus hijos o hijas nacidas a raíz de este delito, referenciando esto expresamente en la narración de hechos.

Desaparición **forzada**

El Código Penal colombiano define la desaparición forzada como el acto mediante el cual una persona somete a otra a “privación de su libertad cualquiera que sea la forma, seguida de su ocultamiento y de la negativa a reconocer dicha privación o de dar información sobre su paradero, sustrayéndola del amparo de la ley”

En este sentido, la desaparición forzada se caracteriza por el hecho de que las familias no cuentan con información sobre el paradero de la víctima, por esto mismo, es un delito continuado y permanente que se mantiene en tanto ésta no sea encontrada y que genera fuertes impactos en las comunidades y personas cercanas como afectación psicológica, temor, incertidumbre, deterioro de la situación económica, entre otros.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 82 de 128

Recomendaciones:

- ✓ Al hacer la asesoría y orientación a la víctima, identifique primero cuáles acciones ha emprendido dentro del proceso de búsqueda. Por ejemplo, si ha activado procesos relacionados con la investigación penal, proceso de búsqueda, procesos civiles y/o procesos administrativos previos.
- ✓ Cuando brinde orientación sobre un caso de desaparición forzada no genere expectativas sobre la posible muerte o supervivencia de la víctima, ni fuerce a la persona a iniciar un proceso de duelo. De considerarlo necesario, discuta con ella la posibilidad de remisión para atención psicológica.
- ✓ Como parte del empoderamiento de las víctimas, es importante destacar que ellas son quienes más saben y conocen a sus seres queridos y validar la experiencia del proceso de búsqueda y los resultados del hallazgo, como un logro de los familiares.
- ✓ Son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa cuando a esta se le hubiera dado muerte o estuviera desaparecida.
- ✓ Recuerde que el mayor número de víctimas de desaparición forzada son hombres, lo que significa que son las mujeres quienes en mayor medida emprenden las labores de búsqueda y asumen la responsabilidad del cuidado de las familias. Tenga en cuenta este aspecto para brindar una adecuada orientación que no solamente atienda a las consecuencias de la desaparición forzada, sino que, además, atienda la situación particular de las mujeres sobrevivientes frente a todos sus derechos, el acompañamiento (incluido el psicosocial) y la reparación.
- ✓ Un mismo caso puede estar siendo investigado por unidades seccionales de la Fiscalía, por la Unidad de Justicia y Paz, y teniendo impulso por la Unidad de Derechos Humanos de la Fiscalía, toda vez que el proceso de investigación busca el acceso a la justicia de un delito de carácter continuado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 83 de 128

- ✓ El Registro Nacional de Desaparecidos (en adelante RND), es la herramienta interinstitucional unificada para procesar la información sobre personas desaparecidas.
- ✓ La administración de bienes es un mecanismo de protección de los bienes de los desaparecidos el cual autoriza a los familiares a asumir de manera provisional la disposición y administración de sus bienes

Homicidio / Masacre

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 11, establece que “el derecho a la vida es inviolable”. En este mismo sentido, numerosas normas nacionales e internacionales lo definen como un derecho inherente e inviolable que debe ser protegido por los Estados.

La prohibición del homicidio de civiles y personas fuera de combate es una de las garantías de más larga trayectoria en el Derecho Internacional Humanitario. Con respecto a estas personas, el artículo 3° común a los cuatro Convenios de Ginebra de 1949, que se refiere específicamente a los conflictos no internacionales, prohíbe el “homicidio en todas sus formas”.

En el marco del conflicto armado colombiana, este tipo de violación constituye una grave problemática social que genera, adicionalmente, víctimas secundarias, como familiares y comunidad, quienes deben enfrentar, no solamente la pérdida de un ser querido, sino también situaciones de desestructuración de sistemas y redes.

Por su parte, en el contexto colombiano se define como masacre el homicidio de 4 o más personas en un mismo espacio y tiempo

En el marco del conflicto armado interno, las masacres son usadas frecuentemente por los grupos al margen de la ley como una herramienta para generar intimidación de la población civil y así apropiarse de los recursos y del territorio. Como ha sido señalado en los informes del Centro de Memoria Histórica (antes Grupo de Memoria Histórica), esta es uno de los mecanismos por medio de los cuales se expresan la degradación de la guerra y el desprecio de los „guerreros“ por la población civil. Además, es una de las formas de violencia que genera un impacto más claro y contundente. Este tipo de hechos genera rompimiento de lazos sociales, desarticulación de las formas de organización y acción colectiva, además de impactos individuales y familiares.

Recomendaciones:

- ✓ Son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 84 de 128

familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa cuando a esta se le hubiera dado muerte o estuviera desaparecida.

- ✓ Es posible que antes del homicidio se hayan presentado otras conductas como violencia sexual, secuestro o desaparición forzada, etc. En estos casos es importante informarle a la persona que tiene derecho a denunciar todos los hechos por los que se ha visto afectada y que las investigaciones sean integrales.
- ✓ Recuerde que en los casos de parejas del mismo sexo los requisitos y documentación para demostrar la relación son los mismos que para las parejas heterosexuales.
- ✓ Recuerde que el mayor número de víctimas de homicidio son hombres, lo que significa que son las mujeres que los sobreviven quienes en mayor medida
- ✓ Responsabilidad del cuidado de las familias. Tenga en cuenta este aspecto para brindar una adecuada orientación que no solamente atienda a las consecuencias del homicidio, sino que, además, atienda la situación particular de las mujeres sobrevivientes frente a todos sus derechos, el acompañamiento (incluido el psicosocial) y la reparación.
- ✓ Ayude a la víctima a no centrarse en la imposibilidad o dificultad que pueda experimentar. Para ello, es fundamental recoger las aspiraciones y anhelos que tenía antes del accidente, articulándolo con las posibilidades actuales.
- ✓ Las personas étnicas que hayan sido víctimas de accidentes ocasionados por minas antipersonal, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados gozarán de medidas especiales de atención, reparación y protección individual y colectiva. Estas medidas atenderán las condiciones particulares de afectación individual, así como también los impactos colectivos que se ocasionen por efecto de este tipo de incidentes.
- ✓ Los trámites ante el FOSYGA requieren la certificación de la ocurrencia del hecho victimizante, expedida por una de las siguientes autoridades: "el Alcalde del respectivo municipio o distrito, la Personería Municipal o Distrital o quien haga sus veces, en su ausencia, las autoridades correspondientes de la Policía Nacional o del Ejército o, en últimas,

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 85 de 128

la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Dirección General Unidad Administrativa Especial para los Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia (Actualmente Ministerio del Interior)

Minas antipersonal (MAP), municiones sin explotar (MUSE) y artefactos explosivos improvisados (AEI)

De acuerdo con la normatividad y jurisprudencia nacional e internacional sobre violaciones de Derechos Humanos

(DD.HH.) e infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), son víctimas de Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI), aquellas personas de la población civil o miembros de la Fuerza Pública que hayan sufrido perjuicios en su vida, su integridad personal, incluidas lesiones físicas o psicológicas, sufrimiento emocional, así como el menoscabo de sus derechos fundamentales, pérdida financiera o deterioro en sus bienes, como consecuencia de actos u omisiones relacionados con el empleo, almacenamiento, producción y transferencia de Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI).

Esto es, se entiende por víctima a la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido un daño real, concreto y específico, cualquiera sea la naturaleza de éste, pudiendo ser víctima el cónyuge, compañero o compañera permanente y los familiares de la víctima directa que hubieren sufrido también un daño derivado de la explosión o empleo de Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI).

Las minas antipersonales (MAP) son artefactos explosivos diseñados para herir y lastimar a personas. Las MAP pueden durar activas durante varios años. Usualmente están instaladas bajo tierra, o cerca al suelo, y explotan ante el contacto o cercanía de una persona o de un animal. Las MAP no pueden ser dirigidas contra un objetivo específico por lo que pueden herir o lastimar de forma indiscriminada a soldados, población civil o animal.

Las municiones sin explotar (MUSE) son armas explosivas como bombas, balas y granadas que no explotaron cuando fueron usadas o desechadas pero que siguen activas, incluso por años, conservando su potencial destructivo.

Aunque la utilización de MAP está prohibida, en Colombia grupos armados al margen de la ley las siguen utilizando. Por otra parte, en zonas donde han tenido lugar confrontaciones armadas existe el riesgo de la presencia de MUSE

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 86 de 128

Secuestro

Es la limitación o privación indebida de la libertad de la persona, de modo que ésta resulta imposibilitada para determinarse en el espacio y en el tiempo. En el espacio en cuanto no puede moverse, según su voluntad, de un lugar a otro; El secuestro posee dos únicas modalidades: secuestro simple y secuestro extorsivo.

Secuestro simple: El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona.

Secuestro extorsivo: El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona, con el propósito de exigir por su libertad un provecho o cualquier utilidad, o para que se haga u omita algo, o con fines publicitarios o de carácter político.

Recomendaciones

- ✓ La Dirección Operativa para la Defensa de la Libertad Personal del Ministerio de Defensa Nacional, se encarga de liderar la ejecución de las políticas públicas contra el secuestro, la extorsión y demás delitos atentatorios de la libertad personal.
- ✓ Es importante recordar que cuando el secuestro se dé con ocasión o en razón al trabajo que se desempeña, este debe ser considerado por las empresas contratantes y las ARP como un accidente de trabajo.

Tortura

Código Penal colombiano se refiere a ésta como un acto por el cual se “inflija a una persona dolores o sufrimientos físicos o psíquicos, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o confesión, de castigarla por un acto por ella cometido o que se sospeche que ha cometido o de intimidarla o coaccionarla por cualquier razón que comporte algún tipo de discriminación (...) No se entenderá por tortura el dolor o los sufrimientos que se deriven únicamente de sanciones lícitas o que sean consecuencia normal o inherente a ellas” .

Por su parte, el Artículo 3° común de los Convenios de Ginebra de 1949, referente a los conflictos no internacionales, prohíbe la tortura y los tratos crueles a los civiles y a las personas que hayan dejado de participar directamente en las hostilidades.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 87 de 128

Adicionalmente, el CICR utiliza la expresión amplia de "malos tratos" para abarcar la tortura y otros métodos abusivos prohibidos por el Derecho Internacional Humanitario, incluidos: los tratos inhumanos, crueles, humillantes y degradantes, los ultrajes a la dignidad personal y la coerción física o moral.

Recomendaciones

- ✓ Recuerde que la tortura puede ser física o psicológica y que implica un sufrimiento para la víctima. Evite valorar o juzgar el grado de sufrimiento y dolor causado o si su gravedad alcanza el nivel de tortura. Recuerde que en todo caso la víctima tiene derecho a denunciar los hechos y la Fiscalía debe hacer una valoración sobre cada elemento del acto.
- ✓ Las víctimas de tortura han visto vulnerada su dignidad, su intimidad y su cuerpo. Por ello es muy importante crear un ambiente de confidencialidad, y sobre todo de seguridad física y emocional al momento de la atención.
- ✓ Recuerde que la tortura implica sufrimientos físicos o psíquicos en contra de una persona. Esto significa que no es necesario que existan huellas físicas o que la tortura no se haya efectuado en el cuerpo de una persona para que pueda considerarse como tal. La tortura psíquica es igual de grave a la física y debe ser atendida de la misma manera. No dude de lo que las personas le están contando, ni haga afirmaciones que pongan en duda la experiencia victimizante.
- ✓ Recuerde que la tortura no se ha dado solo para obtener información, sino también como un método de control social, de castigo y de dominación para someter y generar terror en una población.
- ✓ Es fundamental tener especial cuidado con el trato que se da a la persona que ha sido víctima de tortura.
- ✓ Aspectos tales como los gritos, los insultos, las confrontaciones entre las personas encargadas de brindar orientación pueden revivir la situación de humillación y dificultar la generación de confianza en el proceso de atención.
- ✓ Evite que la conversación incluya demasiadas preguntas y pueda ser percibida como un interrogatorio.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 88 de 128

- ✓ Las víctimas de tortura deben saber siempre para qué es la información que se solicita, qué se va a hacer con ella y cómo se va a cuidar.

Vinculación de NNAJ (Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes) a actividades relacionadas con grupos armados

La Constitución Política de Colombia establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás y que corresponde al Estado, la sociedad y a la familia asistirlos y protegerlos⁷. El Código de Infancia y Adolescencia, adicionalmente, establece que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser protegidos del conflicto armado y la guerra, del reclutamiento y la utilización por parte de grupos al margen de la ley. El reclutamiento también fue prohibido en las leyes 418 de 1997 y 548 de 1999. En este contexto, los menores de edad que se desvinculan de grupos armados son considerados víctimas del conflicto, sin perjuicio de su responsabilidad penal, cuyos derechos deben ser restituidos.

En el marco de la ley 1448 de 2011, son consideradas víctimas de este hecho aquellas personas que hayan sido desvinculadas de los Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley, siendo aún menores de edad.

Recomendaciones

- ✓ Para brindar atención u orientación general a un niño, niña o adolescente, asegúrese de que esté acompañado de uno de sus padres o de su representante legal. Para la presentación de declaraciones, formatos, remisiones, entre otras, debe estar siempre presente la autoridad competente (Defensor de Familia (ICBF), en ausencia de éste la Comisaría de Familia o, en última instancia, la Inspección de Policía) y siempre se debe poner en conocimiento del Centro Zonal del ICBF del municipio correspondiente.
- ✓ En el marco de la ley 1448 de 2011, “los miembros de los grupos armados organizados al margen de la ley no serán considerados víctimas, salvo en los casos en los que los niños, niñas o adolescentes hubieren sido desvinculados del grupo armado organizado al margen de la ley siendo menores de edad”.
- ✓ Las personas que se hayan desvinculado de los grupos armados siendo menores de edad,

⁷ Art. 44 CP

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 89 de 128

serán considerados víctimas aún después de cumplir 18 años.

- ✓ El Comité Operativo para la Dejación de Armas -CODA, es la entidad encargada de certificar la desvinculación de un niño, niña o adolescente.
- ✓ Recuerde que la vinculación de niños, niñas o adolescentes a grupos armados puede implicar otro tipo de delitos como actos de violencia sexual (incluyendo abortos forzados, anticoncepción forzada, esterilización forzada, esclavitud sexual), torturas, etc. Es importante que en estos casos se oriente a la víctima sobre los derechos y procedimientos específicos para estos delitos.
- ✓ Identifíquese y explique a la persona a qué entidad pertenece y para qué utilizará la información de la entrevista o las preguntas que va a realizar. Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes desvinculados pueden sentir temor ante el diálogo con personas desconocidas, como consecuencia de los hechos vividos.
- ✓ Promueva el reconocimiento de la víctima como sujeto de derechos y como partícipe activo de los diferentes procesos institucionales. Reconozca la capacidad de la persona en la definición de su proyecto de vida, escuchando y respetando sus intereses y expectativas.
- ✓ Evite expresiones de sorpresa o de desaprobación frente al lenguaje utilizado o los hechos que relata.
- ✓ No haga preguntas que no son necesarias para la orientación ni presione a la víctima para que relate los hechos ocurridos. Aclárele que puede abstenerse de responder preguntas con las que se sienta incómoda.

Despojo y abandono forzado de tierras

El Despojo es una acción que emplean los grupos armados, sus representantes o incluso terceros para lograr que los legítimos propietarios, poseedores u ocupantes vendan, entreguen o desocupen la tierra aprovechando el contexto y vulnerabilidad de las víctimas en contextos de conflicto armado.

Si el despojo de la tierra se realizó a través de negocios jurídicos, actos administrativos, sentencias o la ocurrencia de delitos, esto no es un obstáculo para que los jueces, a través de los nuevos

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 90 de 128

mecanismos que les da la ley 1448 de 2011, les devuelvan a sus verdaderos dueños los predios que perdieron.

También se considera despojo cuando las personas se ven obligadas a vender a precios muy bajos debido a las circunstancias de violencia o por presiones, o cuando para lograr la transferencia del bien se falsifican firmas o documentos, incluso con la participación de Servidores.

Así mismo, el despojo puede haber ocurrido si el INCODER, antes INCORA, le adjudicó o le dio un terreno a una persona y, presumiendo que ésta dejó abandonado el predio, se lo quitó mediante la figura de caducidad administrativa y lo adjudicó a otro.

El abandono forzado es la situación en la cual la víctima se ve obligada a dejar sus tierras para proteger su derecho a la vida, la libertad e integridad propia y/o de su familia, razón por la cual se ve impedida para usar y explotar su predio.

Propietario de un bien inmueble: Es aquella persona que tiene una escritura pública, resolución del INCODER o INCORA o una sentencia de un juez en la cual se le adjudica un predio, que luego fue registrada ante oficinas de registro de instrumentos públicos. Es decir, la persona propietaria debe cumplir dos requisitos: tener un título y registrarlo.

Poseedores: Son las personas que se creen y actúan como dueños de un predio y por tanto lo usan, explotan o, incluso, arriendan a otros, pero no tienen el título de propiedad y/o el registro del título ante la oficina de registros públicos. Para demostrar la calidad de poseedor son útiles: la carta venta, el contrato de compraventa, certificaciones de la junta de acción comunal, testimonios de vecinos, iglesia, colindantes, mapas o planos, contratos de arrendamiento que se hayan dado desde el poseedor hacia otra persona (para demostrar la vinculación directa con el predio), impuesto predial o cualquier otro documento que certifique su posesión.

Ocupantes: Son las personas que viven o explotan un terreno baldío. Los terrenos baldíos son aquellos que pertenecen a la nación, razón por la cual el Estado, a través del INCODER, puede adjudicarlas. Para que una persona tenga derecho a que se le adjudique el terreno baldío debe haberlo explotado por lo menos cinco años. Se puede demostrar con recibos de pago de servicios, facturas de compra de insumos, carta ventas o, en general, pruebas dirigidas a indicar la explotación del terreno. También son útiles testimonios de testigos u otros documentos que puedan servir para demostrar la ocupación.

Recomendaciones:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 91 de 128

- ✓ Las víctimas que tienen derecho a la restitución son las propietarias o poseedoras de predios o explotadoras de baldíos adjudicables que se hayan visto despojadas o forzadas a abandonar sus tierras a causa del conflicto armado. Los hechos deben haber ocurrido entre el 1 de enero de 1991 y el 10 de junio de 2021.
- ✓ La víctima que pudo retornar a su predio, pero aún no tiene los títulos que lo acrediten como propietario puede acogerse al proceso de restitución, con el fin de que pueda tener un título de propiedad.
- ✓ Por su parte, quien se encuentre en la tierra a restituir y se oponga, tendrá que acreditar que adquirió el bien de buena fe, exenta de culpa, es decir, sin fraudes y sin aprovechamiento del contexto de violencia y conflicto.
- ✓ Los cónyuges y los compañeros permanentes (incluidas las parejas del mismo sexo) tienen derecho a solicitar la restitución del predio, siempre y cuando convivieran con la víctima al momento de ocurrencia de los hechos o amenazas que ocasionaron el despojo o abandono forzado. De igual manera, el predio debe haber sido adquirido durante el tiempo de matrimonio o de la unión marital de hecho.
- ✓ Pueden solicitar directamente la inclusión en el registro (titular de la acción) las víctimas que tenían el derecho sobre la tierra, salvo en los casos de personas desaparecidas, secuestrados, o niños, niñas o adolescentes sin representantes.
- ✓ Toda víctima del despojo y/o abandono de tierras a causa del conflicto armado tiene derecho a la restitución de sus tierras independientemente de que resida en el país o en el exterior.
- ✓ Actualmente se encuentra en proceso de diseño un programa especial para facilitar la restitución de tierras a niños, niñas, adolescentes y mujeres. Este programa busca, entre otras cosas, la incorporación de Jueces de Familia al proceso de restitución que faciliten procesos sucesorales y de liquidación de sociedad conyugal, matrimonial o sociedades patrimoniales de hecho, la designación de guardas para los menores y el acompañamiento permanente de la defensoría de familia y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Tierras –UAERG- (esta última como representante de los menores) en el proceso. Por otro lado, se busca implementar un procedimiento de acompañamiento y posterior seguimiento que dé cuenta de la garantía del derecho adquirido.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 92 de 128

- ✓ Tenga en cuenta que dentro de la población víctima de abandono o despojo forzado que contaba con títulos que demuestren su relación con los bienes, las mujeres representan el menor porcentaje de titulares.
- ✓ Tenga en cuenta que las mujeres víctimas de despojo o abandono forzado de tierras tendrán prioridad en la atención, el acceso a beneficios y la titulación. En relación con este último proceso, tendrán prelación las mujeres cabeza de familia.
- ✓ En la orientación de restitución de tierras despojadas y/o abandonadas, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras (UAEGRT), a través de sus Unidades Territoriales, será la única entidad a nivel nacional responsable de diligenciar la solicitud de inclusión al Registro de Tierras Abandonadas y Despojadas.
- ✓ Todas las Unidades Territoriales de la UAEGRT deben contar con “ventanillas de atención preferencial para mujeres, personal capacitado en temas de género, medidas para favorecer el acceso de las organizaciones o redes de mujeres a procesos de reparación, así como de áreas de atención a los niños, niñas o adolescentes y discapacitados que conformen su grupo familiar”.
- ✓ Si la víctima reside fuera del país deberá acercarse a los Consulados, los cuales serán los encargados de diligenciar el formulario de Inclusión al Registro de Tierras Despojadas y/o Abandonadas y enviarlo a la UAEGRT.
- ✓ La UAEGRT debe realizar el acopio de información que permita la identificación física y jurídica de los predios, de las víctimas y su núcleo familiar, y de la situación de despojo y abandono.

Desplazamiento forzado

Se entenderá que es víctima del desplazamiento forzado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas con ocasión de las violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 93 de 128

Nota: Para el caso de los decretos ley Étnicos (4633,4634 y 4635), las comunidades Éticas y sus miembros, son víctimas tanto individuales como colectivas y además de los hechos victimizantes y las violaciones al DDHH Y DIH, son víctimas por factores subyacentes y vinculados al conflicto armado, adicionalmente en el caso específico del decreto ley 4633 para comunidades indígenas se considera el territorio como Víctimas.

Atención y Servicio telefónico y virtual



Etapas en la Atención y Servicio telefónico y virtual

La persona encargada de la atención debe realizar las siguientes actividades:

1. Llegada y alistamiento

- ✓ Verificar la malla de turnos con antelación para confirmar el horario respectivo de ingreso.
- ✓ Participar en el preturno diario que se realiza 20 minutos antes del ingreso al turno.

2. Inicio y desarrollo de la atención

- ✓ Tener dispuestas las herramientas, aplicativos y material de consulta para la orientación y registro de la información.
- ✓ Dar cumplimiento a los lineamientos y protocolos establecidos.
- ✓ Asistir a las capacitaciones según programación en horario de contra turno.

Recomendaciones para la Atención en los servicios telefónicos y virtuales

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 94 de 128

- ✓ Utilizar los guiones de bienvenida, despedida y de encuesta de satisfacción.
- ✓ Se debe mantener la estructura de la llamada (llevar un orden lógico: guion de bienvenida, indagar datos y motivo de la comunicación, realizar preguntas de seguridad, actualizar datos del ciudadano, entregar información que registre en los aplicativos de acuerdo al motivo de la comunicación, entregar ID de los casos que se hayan gestionado, guion de despedida).
- ✓ Personalizar la atención al ciudadano con nombre o apellido.
- ✓ Utilizar un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. Debe ser un tono de voz cálido, amable y cordial con el ciudadano que permita sentir el contacto activo con el mismo. En los casos en donde el ciudadano no escuche, se debe indicar: *Señor(a) XXXX, en este momento voy a subir el tono de mi voz para lograr una mayor efectividad en la comunicación.*
- ✓ Utilizar correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés.
- ✓ Para todos los casos es importante tener una excelente empatía, cordialidad, paciencia y tolerancia con la ciudadanía.
- ✓ Utilizar frases de cortesía, ej.: por favor, gracias.
- ✓ Mantener una escucha activa al ciudadano.
- ✓ Mostrar interés a lo largo de la llamada.
- ✓ Evitar interrumpir de forma negativa al ciudadano en su relato.
- ✓ No se debe tutear al ciudadano en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite.
- ✓ Cuidar la modulación y la correcta pronunciación de las palabras.
- ✓ Evitar el uso de palabras o expresiones procedentes de una lengua extranjera y lenguaje técnico.
- ✓ Evitar el uso de diminutivos y muletillas.
- ✓ No emitir ruidos inadecuados.
- ✓ Evitar titubear o contradecirse durante la entrega de información al ciudadano.
- ✓ Evitar la utilización de condicionales que transmitan al usuario desconfianza de la información entregada, ej.: tal vez, de pronto, no le aseguro nada.
- ✓ Se debe tipificar en SGV de manera correcta y completa.
- ✓ Prestar atención en la correcta digitación, ortografía y redacción.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 95 de 128

- ✓ Durante los tiempos de espera, siempre se debe hacer uso del "Hold" y no solo del "Mute".
- ✓ Se debe retomar la llamada en los tiempos establecidos.
- ✓ Cumplir con las normas legales y políticas.

Servicios Telefónicos y Virtuales



La Unidad para las Víctimas pone a disposición de la ciudadanía diferentes servicios que facilitan el acceso a la información, optimizando tiempos y recursos, ya que se evitan traslados, gastos de desplazamiento y se puede obtener información clara, veraz y de forma inmediata. Así mismo, estos servicios permiten una mayor cobertura a nivel nacional y en el exterior, garantizando una mayor accesibilidad a las consultas de la población.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 96 de 128

INBOUND

Este servicio hace referencia a las llamadas telefónicas que ingresan a través de las líneas 4261111 desde cualquier teléfono fijo en Bogotá, D.C. o 018000911119 desde cualquier celular a nivel nacional sin ningún costo. Cada vez que el ciudadano se comunica, debe marcar el número de documento para poder ser transferido a una de las personas que se encuentren disponibles para recibir la comunicación. El objetivo de este servicio es brindar atención, orientación y trámite de solicitudes con el fin de dar cumplimiento a la política pública de la ciudadanía y/o población víctima. A través de estas líneas telefónicas se pueden realizar todos los trámites de la Unidad para las Víctimas que no requieran entrega de documentación, manejo de formatos o firma y huella del ciudadano.



BUZÓN

Este servicio es una opción para los ciudadanos que se comunican a las líneas telefónicas y mientras son transferidos a una persona encargada de la atención pueden elegir que les devuelvan la llamada. El objetivo es poder garantizar una comunicación que permita dar orientación a toda la ciudadanía sin excepción, de manera que el ciudadano no tenga que esperar en línea. Para acceder a este servicio, en el momento de comunicarse con las líneas telefónicas, el ciudadano debe 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. Una vez se realice esta comunicación, el ciudadano puede realizar todos los trámites de la Unidad para las Víctimas que no requieran entrega de documentación, manejo de formatos o firma y huella del ciudadano.



VIDEO LLAMADA

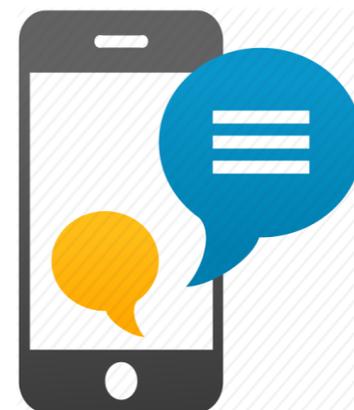
Este servicio se basa en una comunicación simultánea de audio y vídeo entre personas situadas en lugares diferentes. El objetivo es ofrecer a los ciudadanos una interacción personalizada a través

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 97 de 128

de internet con una persona encargada de la atención ubicada en las instalaciones del Canal Telefónico y Virtual en Bogotá, D.C. Para acceder a este servicio se debe ingresar a la página web www.unidadvictimas.gov.co donde se encuentra el link de video llamada; el sistema solicitará al ciudadano algunos datos para poder iniciar el contacto con la persona que le atenderá en trámites de la Unidad para las Víctimas que no requieran entrega de documentación, manejo de formatos o firma y huella del ciudadano.

Este servicio cuenta con personas que pueden atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva a través del manejo de lengua de señas.

En ocasiones también se utiliza en el apoyo a los puntos de atención y centros regionales de la Unidad para las Víctimas.



CHAT WEB

Este servicio es una forma de comunicación digital que consiste en la conversación simultánea entre dos personas conectadas a internet, en este caso entre una persona de la Unidad para las Víctimas encargada de brindar atención y un ciudadano que se conecte desde un dispositivo con acceso a la red. Los mensajes escritos se publican instantáneamente en la pantalla del dispositivo y para acceder se debe ingresar a la página web www.unidadvictimas.gov.co donde se encuentra el link de chat; el sistema solicitará al ciudadano algunos datos para poder iniciar el contacto con la persona que atiende los trámites de la Unidad para las Víctimas que no requieran entrega de documentación, manejo de formatos o firma y huella del ciudadano.

El objetivo de este servicio es ofrecer una atención por medio escrito a los ciudadanos ubicados fuera del país o al interior de este.



SMS CHAT

Este servicio le permite a los ciudadanos interactuar con una persona de la Unidad para las Víctimas encargada de brindar atención a través de un celular, sin importar su marca o modelo, utilizando la opción de mensajes de texto; no se necesita tener saldo o plan de datos. El objetivo es ofrecer una atención a las personas en el país que cuenten con celular, sin incurrir en ningún costo por los mensajes.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 98 de 128

Por este medio se pueden realizar trámites de la Unidad para las Víctimas que no requieran entrega de documentación, manejo de formatos o firma y huella del ciudadano. 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 de atención.



La comunicación por este servicio se realiza enviando un mensaje de texto al código 87305, con posibilidad de remitir máximo ocho mensajes al día y con un máximo de 160 caracteres en cada mensaje.

FAX

Este servicio permite recibir documentación de la ciudadanía por medio de fax. El objetivo es facilitarle al ciudadano algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al punto de atención, para lo cual puede enviarlos marcando a las líneas de atención telefónica - opción 8. Los documentos que actualmente se reciben son los requeridos para trámites de novedades de documento en el Registro Único de Víctimas; novedades de Asistencia Humanitaria y soportes para el agendamiento o toma de solicitud de indemnización administrativa por ruta prioritaria, encargo fiduciario, cobro coactivo-persuasivo y documentos solicitados a través de oficio.

CORREO ELECTRÓNICO

Este servicio permite recibir documentación de la ciudadanía por medio de correo electrónico. El objetivo es facilitarle al ciudadano algunos trámites que requieren soportes sin necesidad de ir al punto de atención, para lo cual puede enviarlos a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co.

Los documentos que actualmente se reciben son los requeridos para trámites de novedades y solicitud de acreditación en el Registro Único de Víctimas; novedades de Asistencia Humanitaria; autorización de correo electrónico para recibir notificaciones por parte de la entidad y soportes para el agendamiento o toma de solicitud de indemnización administrativa por ruta prioritaria, encargo fiduciario, cobro coactivo-persuasivo y documentos solicitados a través de oficio.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 99 de 128

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.

Aclaraciones importantes sobre los Servicios Telefónicos y Virtuales

- La atención se brinda a población víctima y no víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011.
- La actualización de la información está disponible en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas y podría ser utilizada para contactar a la población víctima o no víctima en el momento en que se requiera para los diferentes programas y ofertas de la Unidad para las Víctimas, cumpliendo con las normas de confiabilidad de los datos, Política y Privacidad de Protección de Datos Personales según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.



Estrategias y herramientas Telefónicas y Virtuales

Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se desarrollan diferentes estrategias con base en las herramientas de telefonía e internet, aportando a la mejora continua de los procesos de atención e implementando ajustes y actualizaciones con el fin de que cualquier ciudadano, independientemente de

sus características y condiciones pueda informarse y materializar sus derechos.

En este sentido, estas estrategias también buscan apoyar los diferentes canales de atención a través de jornadas de atención, ferias y puntos que por su alta afluencia de personas requieren un apoyo adicional.

OUTBOUND

Esta estrategia consiste en comunicarse con los ciudadanos para (i) transmitir información de los diferentes procesos de la Unidad para las Víctimas a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto o grabaciones de voz (este último se denomina agente virtual) y (ii) devolver las llamadas a los ciudadanos que tomaron la opción de Buzón cuando se comunicaron a las líneas de atención telefónica.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 100 de 128

Cuando se realizan campañas outbound a través de la función de *agente virtual*, se utiliza una plataforma tecnológica que realiza la programación de un mensaje de voz a los números de contacto del ciudadano, quien una vez contesta la llamada, se reproduce automáticamente el mensaje; en caso de que este no haya sido escuchado de manera correcta por el ciudadano, al finalizar el mensaje el sistema le da la opción de volver a reproducirlo.



Para la solicitud de campañas outbound, las áreas de la Unidad para las Víctimas deben solicitarlas a los correos electrónicos definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano en los formatos definidos para tal fin.

AUTO CONSULTA TELEFÓNICA (IVR)



Esta opción permite a la persona que se comunica través de las líneas telefónicas 4261111 o 018000911119 elegir la opción que requiere, así como obtener información de su interés a través de una grabación. Al marcar la opción 5 puede consultar información sobre atención humanitaria y oferta institucional sin tener que esperar en línea a una persona encargada de la atención.

CHAT BOT

Es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas para preguntas puntuales que puedan ser extraídas de una base de datos. A través de la página web www.unidadvictimas.gov.co en la opción "Pregúntanos" se debe registrar nombre y apellido, tipo y número de documento de identificación para obtener información sobre Atención Humanitaria e información general de la entidad.



UNIDAD EN LÍNEA

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 101 de 128

Esta herramienta virtual gratuita de autoconsulta y trámite facilita a la población víctima realizar las siguientes consultas:

- Registro Único de Víctimas (RUV). Podrá consultar por cada hecho victimizante: (i) información del hecho y la declaración, (ii) el estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido).
- Atención Humanitaria. Podrá consultar: (I) el estado del trámite de Atención Humanitaria por desplazamiento forzado, (II) realizar una presolicitud de la misma, 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 este trámite.
- Actualización de datos. Podrá actualizar sus datos de contacto y la autorización de notificación electrónica, diligenciando el formulario en línea.
- Información general. Podrá consultar respuestas a preguntas frecuentes e información para víctimas en el exterior.



Reglas de servicio

- Para acceder requiere un computador o celular con acceso a internet.
- Para ingresar debe registrarse en la herramienta.
- Se debe tener a la mano el documento de identidad, correo electrónico o celular.
- Debe crear una contraseña de ingreso con mínimo 8 caracteres, en los que debe incluir, al menos, una letra minúscula, una letra mayúscula y un número (por ejemplo: Pajarito12).
- Debe aceptar términos y condiciones.
- Después de diligenciar usuario y contraseña, debe escoger la imagen diferente a la secuencia, para poder continuar e iniciar sesión.
- Si se escoge ingresar al servicio dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo se cuenta con tres intentos para responder correctamente; de no ser así, se debe esperar 24 horas para volver a intentarlo.
- Este servicio es para personas mayores de 18 años.

Recomendaciones

- No se debe compartir el usuario y contraseña de ingreso.
- Los datos consultados son confidenciales.
- Solo se puede acceder a la información de cada caso.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 102 de 128

Descripción de la Atención a través de Derechos de Petición

“El derecho de petición puede ser presentado tanto de manera escrita como verbal y el hecho de invocarlo de esta manera no afecta su idoneidad o procedencia, siempre y cuando se cumpla con lo enunciado en dicha norma sobre la necesidad de ser presentado en la oficina o dependencia que cada entidad defina para este acto” (Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

El derecho de petición, de acuerdo con el medio utilizado, podrá presentarse de la siguiente manera:

1. **De forma escrita:** son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular mediante documento escrito. Son recepcionadas a través de los canales de atención o espacios institucionales de la Unidad para las Víctimas (de forma presencial o por medios electrónicos o tecnológicos: página web, correo electrónico, FAX).



2. **De forma verbal:** Son todas aquellas que sean recibidas a través de los canales de atención (atención presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos: página web, chat bot, SMS chat, chat web, video llamada, autoconsulta, FAX, Herramienta Unidad en Línea).
3. **Por medios electrónicos:** Son las solicitudes que ingresan por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad (verbales y escritas). Para las peticiones presentadas de forma escrita, a través de la 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, el ciudadano podrá formular su derecho de petición.

(Artículo 5 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02 Fecha: 25/03/2021 Página 103 de 128



Peticiones verbales y escritas:

La Unidad para las Víctimas, en cumplimiento del trámite interno de las peticiones quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y requerimientos, que sean formulados de forma escrita, verbal y a través de la atención presencial, telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, actuará en ejercicio del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Ley de Habeas Data) “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y según lo establecido por la Resolución Interna 00156 de 2017 “Por la cual se reglamenta el Derecho de Petición Verbal en la Unidad para las Víctimas” (trámite, rutas de atención, inclusión social y enfoque diferencial), como también, de conformidad con el Decreto 4802 de 2011 “Por el cual se establece la estructura de la Unidad para las Víctimas” y bajo la norma especial para derechos de petición verbal y las normas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Entidad cuenta con nuevas tecnologías de la información para suplir las necesidades del servicio, promover la inclusión social y el enfoque diferencial en el trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas interpuestas por los ciudadanos, población víctima, entidades y organismos de control. Este manual brinda los lineamientos técnicos, operativos y conceptuales necesarios para la atención de las peticiones verbales y escritas, que son recepcionadas por la Entidad a través de los diferentes espacios y/o lugares institucionales y los canales de atención.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 104 de 128

Generalidades del derecho de petición:

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en las normas vigentes en el territorio nacional y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia)
- El ejercicio del derecho de petición en Colombia es gratuito y se puede realizar sin necesidad de un apoderado y en caso de ser un menor de edad, podrá ejercer el derecho sin representación de una persona mayor de edad con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. (Artículo 13. Ley 1755 de 2015).
- Puede ser presentado por personas naturales o jurídicas.
- El acceso a la información a terceros o a quienes manifiesten ser representantes legales o judiciales para adelantar trámites administrativos está limitada a la respectiva autorización o poder, según sea el caso, y de conformidad con la protección del derecho a la intimidad y habeas data de la población víctima del conflicto armado, la seguridad de la misma y la protección de la información que reposa en la Entidad; siendo esta de carácter reservado, conforme a lo dispuesto en el Parágrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011.
- Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la ley. El rechazo de la petición por motivo de reserva deberá ser motivada e indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. (Artículo 24 la Ley 1755 de 2015).
- Para los casos de las peticiones anónimas, la Entidad o autoridad tiene el deber de analizar de manera integral la petición y en ningún caso podrá rechazarlas o negarse a recibir las por considerarla incompleta. (Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011).
- Se debe solicitar al peticionario que allegue o adicione documentos o pruebas cuando sean necesarias para poder dar una respuesta de fondo a su solicitud. Si el ciudadano no entrega dichos documentos en los tiempos establecidos, la solicitud continuará su trámite cuando estos sean aportados. En ningún caso el ciudadano perderá sus derechos como víctima del conflicto armado en el marco de lo establecido por la Ley 1448 de 2011.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 105 de 128

- Todo servidor público debe atender a las peticiones que le sean formuladas, de acuerdo con los procedimientos y lineamientos establecidos y la normatividad vigente. Debe tener en cuenta el contenido y la presentación de las peticiones de forma presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos.
- Se deben tener presentes los requisitos para la recepción y radicación en cada uno de los casos y las pautas para la recepción, trámite y gestión de las comunicaciones verbales y escritas establecidas por la Unidad para las Víctimas.
- Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.
- En un contexto general, el término para resolver las peticiones deberá ser dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio de las peticiones sometidas a términos especiales y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria. (Artículo 14 Ley 1755 de 2015)
- Todo servidor público y/o colaborador en la Entidad debe atender a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes escritas y verbales que le sean formuladas, de acuerdo con los procedimientos y lineamientos establecidos y la normatividad vigente.
- Se deben brindar respuestas de fondo a las peticiones de los ciudadanos; en los casos en que se recurra a respuestas parciales, se debe informar a los peticionarios los procedimientos o trámites que adelanta la Unidad para las Víctimas para resolver su petición o solicitud y el tiempo en el que se le dará una respuesta de fondo.
- La falta de atención a las peticiones, a los insumos para la proyección de las respuestas, así como de los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el CPACA", constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Dentro de la normatividad colombiana, las peticiones pueden ser presentadas por motivos de interés general o particular, con el objetivo de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 106 de 128

documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (Artículo 13 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

A continuación, su explicación:

- a. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- b. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- c. **Información.** Es la solicitud que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- d. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.
Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- e. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- f. **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- g. **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 107 de 128

- h. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- i. **Recursos:** Estos pueden interponerse después de que ha habido pronunciamiento por parte de la administración o la Entidad; pueden ser recursos de reposición, revisión, apelación y queja.
- Todo documento físico o electrónico debe ser radicado por el Gestor Documental. Las peticiones o requerimientos que sean entregados por los ciudadanos, población víctima, órganos de control y entidades, deben ser direccionados adecuadamente y de manera inmediata a la ruta de gestión documental, para asegurar su radicado y la respuesta oportuna de estos. 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 una petición escrita, esta sea ingresada a través del correo electrónico de gestión documental o al que haga sus veces en la Entidad, para el proceso de radicación oportuno y poder iniciar la identificación, clasificación, direccionamiento y el trámite de gestión y respuesta.
 - Las peticiones verbales serán atendidas mediante asignación de turnos, según el ingreso o contacto con los canales de atención establecidos para su trámite. Las solicitudes deberán ingresar por el aplicativo determinado por la Unidad para las Víctimas para la gestión de las peticiones verbales, las cuales podrán ser solucionadas inmediatamente (si se tiene la información en los aplicativos o herramientas establecidas por la Entidad) o ser escaladas a las dependencias y/o grupos internos de trabajo (según lineamientos establecidos), para ser atendidas y poder brindar una respuesta de fondo en los tiempos definidos. El ciudadano y/o población víctima contará con el número de radicado de la solicitud, con el cual podrá hacerle seguimiento a la petición.
 - El trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas y requerimientos realizados en forma escrita, verbal y a través de la atención presencial, telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos: página web, correo electrónico,

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 108 de 128

chat, chat bot, chat SMS, video llamada, autoconsulta, FAX, Unidad en Línea, entre otros, que sean presentados ante la Unidad para las Víctimas, estará a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Todas las dependencias y/o grupos internos de trabajo y las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas deben ajustarse, según su competencia, a las actividades descritas en este manual, en los documentos y lineamientos técnicos de la Entidad y normas vigentes, que van desde la recepción y radicación, hasta su respuesta y seguimiento.

Tenga en cuenta...

Peticiones oscuras o irrespetuosas. Al momento del análisis de la petición, cuando no se comprenda la finalidad u objeto, el funcionario, contratista o colaborador encargados del análisis deberá responder y devolver al interesado para que corrija o aclare su escrito en un término de diez (10) días hábiles. En caso de no corregirse o aclararse, dentro de los 10 días dispuesto para la corrección se procederá con el archivo la petición en la Entidad. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Peticiones reiterativas. Las peticiones reiterativas ya resueltas en la Unidad para las Víctimas y que versen sobre un mismo peticionario y un mismo hecho, deberán ser verificadas en el correspondiente Sistema de Gestión Documental y las herramientas de apoyo utilizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de remitirse a las respuestas anteriores constatando que no se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Peticiones Análogas. Cuando se evidencien peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, formuladas por más de 10 personas y que al momento de su análisis no se evidencie que la respuesta se enmarcaría en el deber de confidencialidad para proteger los derechos del o los peticionarios, se podrá generar una única respuesta publicándola y expidiendo copias en el Punto de Atención o Centro Regional del territorio en el cual se concentran las peticiones, así como la respectiva publicación en un diario de amplia circulación y en la página web de la Entidad.

Derecho de Petición Verbal

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 109 de 128



Se entenderá por peticiones verbales las que sean formuladas directamente a la Entidad en el marco de la atención presencial, por vía telefónica, o a través de medios electrónicos o tecnológicos, de conformidad con los parámetros contenidos en el Decreto 4802 de 2011 que establece la estructura de la Entidad y su respectiva normatividad interna.

La atención y orientación presencial de las solicitudes se garantizará en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarios de manera personalizada y de acuerdo con el sistema de turnos y/o agendamiento y procedimientos dispuestos por la Unidad para las Víctimas, teniendo en cuenta los grupos de especial protección constitucional que requieren de una atención diferencial.

Las peticiones verbales que llegan a través de los servicios virtuales y telefónicos (Línea Nacional Gratuita, Línea Telefónica en Bogotá, buzón de líneas telefónicas, FAX, video llamada, chat web, chat bot, mensaje de texto, SMS Chat, autoconsulta telefónica, Unidad en Línea), serán atendidas de manera inmediata de acuerdo con el sistema de turnos y horarios establecidos por la Unidad para las Víctimas para prestar el servicio al ciudadano. No obstante, la Entidad cuenta con servicio de autoconsulta en línea, entre otras estrategias, por medio de las cuales se brinda al ciudadano o población víctima respuesta inmediata a sus peticiones que no contengan información sensible.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad, desde su recepción hasta la respuesta de fondo. Para las peticiones verbales, la Unidad para las Víctimas lo hace por medio del Sistema de Gestión para las Víctimas.

El ciudadano o solicitante debe ser orientado frente al cómo y en qué plazos se resolverá la petición, según sea el caso y debe recibir el número consecutivo como constancia de atención (recepción y radicación de la solicitud). Este número es el radicado que formaliza el trámite, el cual es generado por la herramienta o sistema de gestión y trámite de las solicitudes asignado a los canales de atención y por medio del cual, se garantiza la respuesta en los términos establecidos según sea el caso.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 110 de 128

- Fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Importante tener en cuenta que, si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal. Esta copia documental de la radicación de la petición se entregaría **únicamente** si el ciudadano lo requiere e insiste expresamente, a pesar de haberle suministrado el número de radicación.

Los servidores públicos encargados o responsables de dar respuesta, deben examinar íntegramente la petición verbal y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Las peticiones que requieran de escalamientos para una respuesta de fondo deberán ser gestionadas con la dependencia y/o grupo interno de trabajo correspondiente para su respuesta, de lo contrario, se brindará la respuesta inmediatamente según los lineamientos y validaciones determinadas por la Unidad para las Víctimas para cada solicitud o trámite y se cierra el caso.

Las dependencias y/o grupos internos de trabajo son las responsables de generar las respuestas a los ciudadanos y en articulación con el Grupo de Servicio al Ciudadano, deben propender por la entrega de estas a través de los canales de atención y/o medios establecidos por la Entidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 111 de 128

(que podrá ser por mensaje de texto -SMS-, llamada telefónica, de manera presencial o por correo electrónico). La información debe ser entregada al ciudadano o solicitante en lenguaje claro y sencillo.

Cuando la petición no se pueda resolver por los medios establecidos como verbales, el encargado de brindar la atención debe informarle al solicitante la ruta o el medio por el cual debe tramitar su petición, cuya orientación también quedará registrada en la herramienta de gestión y trámite de las solicitudes (estas peticiones seguirán el trámite de peticiones escritas).

El ciudadano o solicitante puede solicitar a través de la atención presencial, telefónica-virtual información del estado de su petición y copia de la respuesta de esta en el Punto de Atención o Centro Regional, sobre lo cual deberá quedar una **Constancia de Atención** a través del aplicativo dispuesto por la Unidad para las Víctimas.

Cuando el peticionario requiera que su respuesta sea entregada en un país diferente a Colombia (por ser su lugar de residencia), se debe solicitar información de un correo electrónico con el fin de poder enviar la respuesta del derecho de petición.

Términos especiales para resolver las peticiones verbales. Las peticiones verbales que no puedan ser contestadas de forma inmediata, se resolverán o contestarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Falta de competencia. En el mismo acto de recepción, cuando se trate de una petición que no sea de competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 1448 de 2011 y demás normas, el funcionario, contratista o colaborador, deberá informar de inmediato al peticionario que la Entidad no es la competente para tramitar su solicitud y deberá proceder a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.7 del Decreto 1069 de 2015.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 112 de 128

Derecho de Petición Escrito

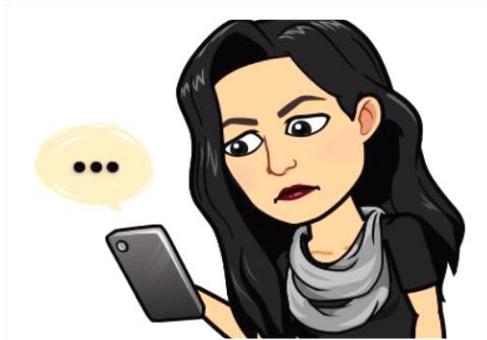


Las **peticiones escritas** son las solicitudes recibidas mediante la radicación de documento físico o virtual, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, por correo electrónico, página web de la Unidad para las Víctimas, FAX y redes sociales de la Entidad.

Estas deben ser gestionadas de acuerdo con el Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos del proceso de servicio al ciudadano, entre otros lineamientos técnicos vigentes que sean establecidos por la Entidad, como es el caso de los requerimientos de los órganos de control.

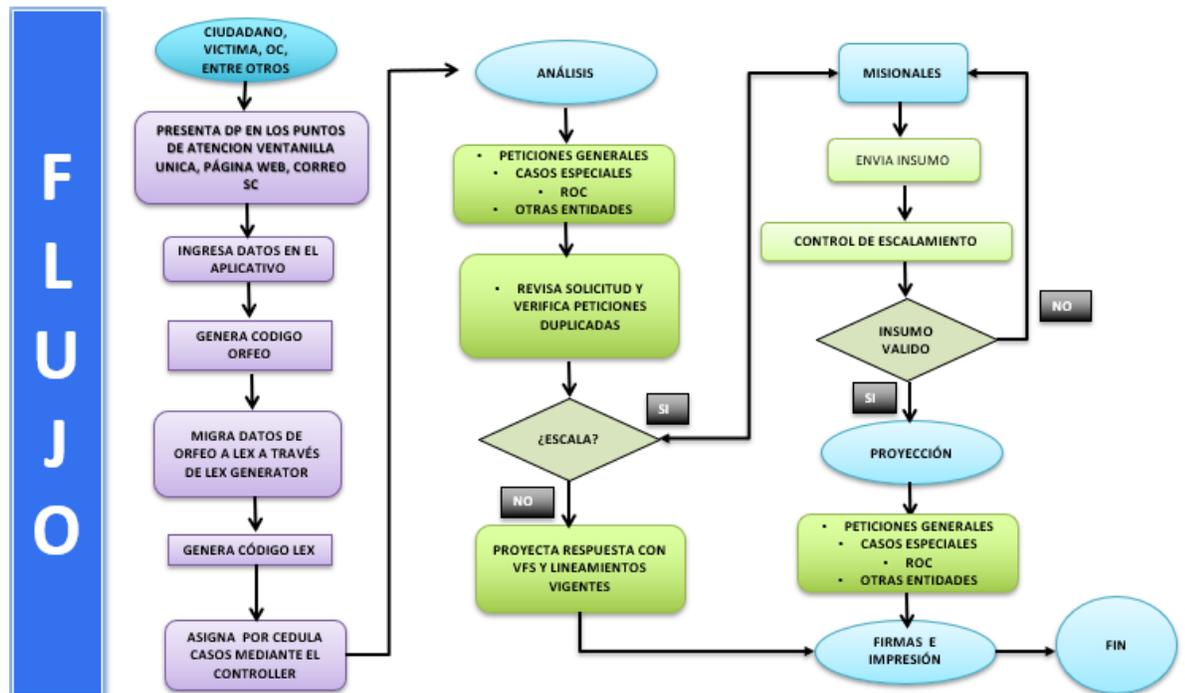
Presentación: Cualquier persona podrá presentar peticiones escritas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. La presentación se debe realizar por medio de las Ventanillas Únicas de Radicación, las Direcciones Territoriales, Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias o por medios electrónicos y tecnológicos dispuestos por la Unidad para las Víctimas.

Las peticiones que sean remitidas a la Unidad para las Víctimas por medio de: i) mensajes de datos en medios electrónicos; ii) Intercambio Electrónico de Datos (EDI); iii) Internet; iv) correo electrónico o similares, deberán ser recepcionadas y remitidas al correo electrónico que determine la Entidad para la gestión documental.



Oficina o dependencia encargada del trámite. El trámite de respuesta escrita está a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, cumpliendo con las siguientes actividades:

- Recepción y radicación.
 - Asignación de peticiones.
 - Alistamiento y análisis.
 - Escalamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo.
- Proyección de la respuesta (firma e impresión).



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 114 de 128

De la recepción y radicación:

Las peticiones escritas son recepcionadas en los lugares y/o espacios institucionales donde hace presencia la Unidad para las Víctimas, como los Puntos de Atención, Centros Regionales, las Direcciones Territoriales y estrategias complementarias: Jornadas de Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio, también, por medio de canales de atención, tales como: la Ventanilla Única de Radicación de la Unidad para las Víctimas (en los horarios establecidos), el correo electrónico del Proceso Documental (servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co) o el que sea determinado por la Entidad para este fin, la página web de la Entidad (www.unidadvictimas.gov.co) en la sección servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -formulario) y el servicio de FAX.

Estas podrán ser recepcionadas por medio físico o electrónico, la documentación física deber ser digitalizada, deben ser ingresadas y cargadas en el aplicativo y/o herramienta de Gestión Documental, con el registro del número de radicado generado por el gestor documental. La digitalización y cargue debe realizarse en el respectivo sistema, según los horarios o turnos establecidos por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental adscrito a la Secretaria General de la Unidad para las Víctimas.

Las peticiones que son recibidas en físico deben incluir:

- Nombre de la Entidad.
- Dependencia que recibe.
- Número de folios.
- Fecha y hora de radicación.
- Nombre del funcionario o contratista que recibe”.⁸

Toda petición debe contener: (i) La designación de la autoridad a la que se dirige; (ii) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica; (iii) El objeto de la petición; (iv) Las razones en las que fundamenta su petición; (v) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite y (vi) La

⁸ Manual para trámite de las Comunicaciones Oficiales de la Unidad para las Víctimas. Proceso Gestión Documental.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 115 de 128

firma del peticionario cuando fuere el caso.” **No obstante, la falta de algún tipo de información y/o documento no constituye la negación de la recepción de la petición (Ley 1755 de 2015).**

Para la recepción de las peticiones escritas a través de medios electrónicos o tecnológicos, el recibo de la solicitud al interesado se debe hacer a través de su dirección de correo electrónico registrado en la base de datos para tal fin, a menos que el peticionario solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente. A través de la atención presencial, la recepción se hará por medio de un sistema de entrega y asignación de turnos por orden de llegada y de manera ágil, de conformidad con la dinámica territorial. El funcionario, contratista o colaborador, debe identificar la solicitud y efectuar las validaciones y los registros mediante la herramienta tecnológica correspondiente, sin desconocimiento de los lineamientos de atención con enfoque diferencial. Se debe dejar como constancia al solicitante un número de consecutivo, con fecha y hora de recibido.

Todo documento físico o electrónico deberá ser radicado por el Gestor Documental. Las peticiones o requerimientos que sean entregados por los ciudadanos, población víctima, órganos de control y entidades, deben ser direccionados por los canales de atención, las dependencias y/o grupos internos de trabajo (funcionario o contratista) a la ruta de gestión documental, a través de los medios tecnológicos establecidos (aplicativos/correo electrónico), para asegurar su radicado y de esta manera, una respuesta oportuna.

Las peticiones escritas (por medios presenciales, electrónicos y/o tecnológicos), recepcionadas antes del mediodía, deberán ser radicadas por el proceso de Gestión Documental el mismo día de su recepción y las solicitudes recibidas en la tarde, a más tardar en la mañana del día hábil siguiente. Los documentos deberán ser ingresados, digitalizados y cargados en el Gestor Documental, de acuerdo con los lineamientos del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

Para realizar los traslados de documentación física radicada, es necesario contactar al proceso de gestión documental que indicará los criterios mínimos de traslado de acuerdo con la normatividad exigida por el Archivo General de la Nación y procedimientos internos de la Entidad.

Posteriormente a su radicación, se deben iniciar las acciones de identificación, clasificación y direccionamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo, según sean sus competencias. Para la gestión de los insumos, se debe cumplir con el procedimiento trámite a peticiones, quejas y reclamos del proceso de servicio al ciudadano y brindar la respuesta correspondiente en los términos establecidos por la Ley.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 116 de 128



Información a terceros solicitantes. El acceso a la información a terceros o a quienes manifiesten ser representantes legales o judiciales para adelantar trámites administrativos está limitada a la respectiva autorización o poder, según sea el caso, de conformidad con la protección del derecho a la intimidad y habeas data de la población víctima del conflicto armado, la seguridad de la misma, y la protección de la información que reposa en la Entidad, siendo ésta de carácter reservado, conforme a lo dispuesto en el párrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011.

Se debe verificar que la petición se acompañe de los respectivos requisitos legales para el trámite. **No obstante, no significa una causal estricta para no aceptar la recepción y radicación de la petición.** La Unidad para las Víctimas, a través del canal de atención correspondiente, debe informar al “apoderado/autorizado” sobre el trámite en los términos del ordenamiento jurídico y los lineamientos, por medio del cual se analizará la petición y determinará la viabilidad de brindar respuesta de fondo, basándose en el principio de confidencialidad y reserva de la información que recae especialmente en la población víctima.

Los requisitos mínimos en estos casos son: (i) Nombre completo del apoderado y/o representante legal o autorizado, (ii) Documento de identificación del apoderado/autorizado, (iii) Nombre completo del peticionario, (iv) Documento del peticionario, (v) Asunto específico para el cual fue conferido el poder o la autorización, (vi) Firma del apoderado y/o representante legal o autorizado, (vii) Firma del peticionario, (viii) Sello de presentación personal por notaria, para el caso del poder.

De la asignación de las peticiones:

Posteriormente a la radicación, el proceso de gestión documental iniciará las acciones de identificación, clasificación y direccionamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo, según sean sus competencias, para el respectivo trámite de gestión y respuesta.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 117 de 128

Las peticiones radicadas por los ciudadanos, víctimas, y organismos de control, entre otros, se alistan a través de los aplicativos ORFEO y LEX y se les asigna un código único en cada uno de estos.

Las peticiones que sean competencia del Grupo de Servicio al Ciudadano deben ser asignadas de manera automática, equitativa y gradual a la operación, a través de la herramienta tecnológica establecida para dicho propósito y cuando se requiera, escalar a las dependencias y/o grupos internos de trabajo con el fin de obtener el insumo correspondiente.

Del alistamiento y análisis:

Es la revisión y verificación minuciosa de la información que contiene el derecho de petición en las diferentes herramientas de consulta con las que cuenta el Canal Escrito (Vivanto, Fuentes Externas, ORFEO, SIRAV, Asdoc), de esta forma se determina si debe escalar a las dependencias y/o grupos internos de trabajo solicitando insumos para emitir una respuesta o dar contestación con las versiones finales aprobadas, directrices y lineamientos vigentes.

Por otra parte, se lleva a cabo la clasificación de las pretensiones (árbol de pretensiones) de las peticiones, quejas, reclamos y consultas de los ciudadanos, población víctima, entidades y órganos de control, entre el Grupo de Servicio al Ciudadano y las dependencias y/o grupos internos de trabajo. A través del árbol de pretensiones se podrá realizar la tipificación de las peticiones para definir los escalamientos, realizar el seguimiento y la actualización correspondiente, con base a la misionalidad y programas específicos de la Entidad.

Si la petición no requiere escalamiento, se debe proyectar masivamente la respuesta con los insumos e información obtenida y a través del formato establecido (versiones finales aprobadas).

Del escalamiento:

Cuando la información no sea suficiente para proyectar una respuesta masiva a las peticiones, se debe proceder con el escalamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo, con el fin de obtener los insumos necesarios para estructurar, consolidar y emitir la respuesta.

Las dependencias y/o grupos internos de trabajo deberán entregar los insumos cuando corresponda en los plazos señalados, los cuales serán validados por el Grupo de Servicio al Ciudadano acorde a lo solicitado.

Cuando se presenten casos atípicos, es decir, aquellos que definitivamente no se han podido resolver o asignar desde la operación o tiene que ver con política pública, el Grupo de Servicio al

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 118 de 128

Ciudadano podrá generar la gestión que corresponda, con el propósito de determinar las acciones para su respuesta y resolución.

Las peticiones que motiven a iniciar un proceso disciplinario deben ser escaladas a la Oficina de Control Interno.

El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá realizar el seguimiento a los términos de respuesta de las dependencias y/o grupos interno de trabajo y a la coherencia y contrastación de la información que es requerida para la respuesta.

De la proyección de la respuesta:

Una vez que las dependencias y/o grupos internos de trabajo remiten el insumo solicitado, se debe sustanciar una respuesta de acuerdo con dicha información y a los lineamientos vigentes.

La respuesta proyectada debe pasar por una revisión de calidad que determinará si cumple con los estándares establecidos: dentro del Canal Escrito se deben llevar a cabo estrategias de seguimiento y control para emitir repuestas que cumplan con los parámetros establecidos por la ley (respuestas de fondo y en términos), dichas estrategias están basadas en auditorías por parte de los grupos de Calidad y Formación y actualización constante por el área de Capacitación, mesas de trabajo con las diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo y contestación prioritaria de acuerdo a un sistema de semaforización que tiene en cuenta los términos establecidos para emitir respuesta.

Cuando se cuente con la carta o respuesta proyectada y aprobada, se debe enviar al grupo de firmas e impresión, que a su vez valida elementos de forma en el escrito y procede con la asignación de firmas digitales e impresión del documento.

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas por correo certificado a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

A solicitud de parte o en las peticiones en las que se evidencie por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano que la dirección no es viable, se deberá verificar el protocolo de respuesta y las herramientas de gestión establecidas para tal fin, en procura de la garantía de una respuesta efectiva a la población.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 119 de 128

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas.

Si la respuesta a la petición no es recibida por el solicitante en la dirección aportada por él mismo, podrá acercarse a los Puntos de Atención, Centros Regionales o Direcciones Territoriales de la Entidad, para solicitar la respuesta a la petición, presentando su documento de identificación válido y de ser posible el número de radicación.

Una vez se verifique que no existe una dirección viable para remisión de la respuesta, esta se remitirá al correo electrónico que haya autorizado el peticionario; de no contar con dicho correo, se remitirá al Punto de Atención de la ciudad en la cual se determine su procedencia/residencia. En caso no existir dicho espacio institucional, el documento será remitido a la Personería Municipal, con el fin de coadyuvar a la entrega de la respuesta emitida, previo acuerdo entre entidades.

Trámite a requerimientos de Organismos de Control



Competencia: la Unidad para las Víctimas, en cabeza del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, en el momento de la recepción, realiza una clasificación previa de los requerimientos de órganos de control 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. A partir de dicho direccionamiento, el Grupo de Servicio al Ciudadano es responsable del 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 -coadyuvancia- gestionen sus solicitudes, las cuales son remitidas a la Unidad para las Víctimas para

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 120 de 128

el respectivo trámite y respuesta; denominados en el presente manual: **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: **casos de política pública**.

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.

Los requerimientos relacionados con disciplinarios y conciliaciones extrajudiciales corresponden a la Oficina Asesora Jurídica.

La coordinación de las actuaciones especiales, visitas, auditorías de la Contraloría General de la República corresponden a la Oficina de Control Interno.

Corresponde a la Dirección General verificar la oportunidad, integralidad y pertinencia de las respuestas y sus anexos, revisar y avalar las respuestas remitidas por la Dirección de Gestión Interinstitucional, definir los asistentes a las invitaciones de origen congresional, dar el lineamiento, coordinar y revisar la construcción de las respuestas a los órganos de control, frente a las actuaciones especiales, visitas y auditorías de la Contraloría General de la República, recibir y distribuir a las dependencias, dar lineamiento para la respuesta, coordinar y consolidar las respuestas, efectuar el seguimiento y monitoreo de las respuestas, 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 líderes y enlaces de los procesos, la Oficina Asesora de Planeación (cifras), la 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, coherencia y contrastabilidad de la información, como la oportunidad, integralidad y pertinencia y finalmente, el envío de la respuesta a la Contraloría General de la República, a través del medio que sea definido con dicho órgano de control.

Los lineamientos que se describen en adelante corresponden al trámite de los siguientes requerimientos, los cuales son responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 121 de 128

- Solicitudes de Órganos de Control – (“Casos particulares” – incluidos los remitidos por el Congreso de la República).
- Requerimientos de Órganos de Control (Casos Política Pública - excepto los remitidos por el Congreso de la República).

Términos de respuesta a requerimientos de Organismos de Control:

Todo requerimiento deberá resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. No obstante, los términos establecidos por un ente de control político, disciplinario, fiscal, ciudadano y/o jurisdiccional en un requerimiento ante la Unidad para las Víctimas, ya sean menores o mayores a los establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se convertirán en obligatorio cumplimiento para la Entidad.

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”.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos antes señalados, la Unidad para las Víctimas deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término previsto en la Ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. De conformidad con lo establecido en el Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

De la recepción y radicación:

Toda comunicación allegada por los órganos de control a los correos electrónicos del equipo directivo, jefes de oficina, subdirectores y coordinadores y en general, a funcionarios y contratistas de las dependencias y/o grupos internos de trabajo, debe ser remitida al correo electrónico establecido por la Entidad para la radicación en el gestor documental de la Unidad para las Víctimas y correspondiente direccionamiento al competente para trámite y respuesta, de conformidad con lo establecido en el presente manual y en los lineamientos vigentes.

Todos los requerimientos 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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 122 de 128

La radicación corresponde a

- El ingreso de la información a la herramienta de correspondencia.
- La digitalización y cargue de la imagen en la herramienta de correspondencia, con el registro del número de radicado generado por el aplicativo correspondiente.
- Contar con el registro de recibido de la herramienta o gestor documental vigente e incluir la información requerida por el Manual para Trámite de Comunicaciones Oficiales.

Desde el proceso de gestión documental se llevará a cabo la identificación y clasificación de los requerimientos, para el direccionamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo, tales como: Grupo de Servicio al Ciudadano, Dirección de Gestión Interinstitucional, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno, de tal manera que se pueda dar inicio al trámite de gestión y respuesta.

De la asignación de los requerimientos: Esta actividad se deberá hacer de acuerdo con el Procedimiento para el trámite a peticiones, quejas y reclamos del proceso de servicio al ciudadano, descrito anteriormente.

Del alistamiento y análisis de los requerimientos: Consiste en examinar y analizar el contenido del documento para establecer si corresponden a “casos de particulares” o se trata de un requerimiento de “Política Pública” y clasificar según sea la pretensión y la competencia de la dependencia y/o grupo interno de trabajo:

Requerimientos de casos de particulares: Son remitidas por los entes de control en coadyuvancia a la Unidad para las Víctimas, con el fin de dar trámite regular a la solicitud en el marco de la oferta institucional de la entidad y las rutas de atención establecidas. La Unidad para las Víctimas deberá dar atención prioritaria a las peticiones que traten del reconocimiento de un derecho fundamental (Ley 1755 de 2015).

Requerimientos de Política Pública: Estos aplican para los requerimientos de órganos de control que solicitan información de la entidad, sobre los cuales la Unidad para las Víctimas debe disponer de lo necesario para garantizar el suministro oportuno y en tiempo real de la información requerida. Con base en la relevancia de estos casos, términos e instancias del órgano de control, se deberá generar una alerta en esta etapa del trámite para que se remita inmediatamente para su análisis y escalamiento correspondiente. Estos casos requieren la autorización y/o aval del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.

Del Escalamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 123 de 128

Enlaces para requerimientos de Organismos de control: La Subdirección General, la Secretaría General, los directores técnicos, los directores territoriales, jefes de oficina y coordinadores, deberán designar un funcionario que funja como enlace de su respectiva área, quien se encargará de tramitar al interior de la dependencia la respuesta a los asuntos de su competencia y obtener el visto bueno de su superior.

El enlace deberá suministrar los insumos y soportes necesarios dentro del plazo establecido y conforme al lineamiento para la respuesta que determine la Dirección General o el Grupo de Servicio al Ciudadano, según corresponda, para su respectiva consolidación.

El Grupo de Servicio al Ciudadano articulará directamente con los enlaces designados.

Los casos de particulares se tramitarán mediante los lineamientos, formatos de respuesta establecidos e información dispuesta por las dependencias, grupos internos de trabajo y Direcciones Territoriales y de acuerdo con los términos del Procedimiento: Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Para los casos de Política Pública deben ser tramitados por el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de una ruta diferenciada, por medio de la cual los requerimientos son direccionados al equipo conceptual del operador de Canal Escrito para su respectivo análisis, estructuración y proyección de la respuesta, como también, para el escalamiento a las dependencias y/o grupos internos de trabajo. Estas peticiones deben ser articuladas y avaladas con el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas y en los casos que se requiera, se realizarán mesas de trabajo en la que se acordarán los procedimientos técnicos, cronogramas de entrega o protocolos aplicables para la entrega de la información al órgano de control.

En caso de 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.

El Grupo de Servicio al Ciudadano debe llevar a cabo un control y seguimiento del comportamiento de las dependencias y/o grupos internos de trabajo, sobre el cumplimiento de los términos de entrega de insumo y la coherencia y contrastación de la información, generando las alertas correspondientes, las mesas de trabajo, mesas conceptuales y calibraciones periódicas con todas las partes involucradas para la socialización de los resultados, ajustes, acciones correctivas y acciones de mejora.

De la proyección de la respuesta a los requerimientos (firma e impresión):

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 124 de 128

Términos de respuesta: 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 determinados por cada órgano de control o autoridad en el requerimiento.

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”.

Control y seguimiento: se realizará por medio de la herramienta LEX bajo responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Articulación: Se realizará con los enlaces designados por las dependencias y/o grupos internos de trabajo, a los cuales fueron escalados los requerimientos.

La remisión de los requerimientos a las dependencias y/o grupos internos de trabajo deberá contener la identificación de las preguntas o temáticas que correspondan a cada uno, indicar el término máximo de envío del insumo según sean los términos establecidos por el órgano de control, para efectos de consolidación y ajuste de la respuesta y el visto bueno de la Dirección y/o Subdirección General (según sea el caso).

Las dependencias, grupos internos de trabajo y Direcciones Territoriales son responsables por la claridad, veracidad, coherencia y contrastabilidad de la información técnica enviada para el informe de respuesta al órgano de control.

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; este se enviará diariamente a las dependencias involucradas a través de los enlaces designados.

Acompañamiento: El Grupo de Servicio al ciudadano brindará acompañamiento técnico y conceptual en la gestión de respuesta y cierre de los casos, por medio de mesas de trabajo, reuniones bilaterales, entre otros.

Reportes: Las dependencias y/o grupos internos de trabajo deberán generar reportes sobre el avance en la gestión de los requerimientos. Cuando sea requerido, generar acciones de articulación e interlocución intrainstitucional para dar solución a los requerimientos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 125 de 128

Consolidación, ajuste y revisión: 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/o grupo interno de trabajo, con ello proyectará la respuesta final.

Para la proyección de las respuestas se debe tener en cuenta:

- Toda la gestión debe quedar registrada en el aplicativo correspondiente.
- Para los requerimientos de política pública, se generarán alertas correspondientes para su análisis y seguimiento; esto se hará en corresponsabilidad con las dependencias y/o grupos internos de trabajo.
- Será estructurada con los insumos e información recolectada y definida con las dependencias y/o grupos internos de trabajo y según términos de Ley y deberá pasar por una revisión de calidad que determinará si cumple con los estándares establecidos en la operación.
- 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 de respuesta, en términos estructurales y de lenguaje claro y sencillo, entre estas: coherencia cronológica, información actualizada, soportes cuando sea requerido, redacción clara, coherente y en términos institucionales y en el rango de tiempos solicitado.

Calidad y aval: Toda respuesta proyectada deberá pasar por una revisión de calidad que determinará si cumple con los estándares establecidos. En caso de no cumplir con los estándares de calidad la proyección debe ser devuelta, con el fin de subsanar el procedimiento.

El Grupo de Servicio al Ciudadano desarrollará mesas conceptuales para la discusión y definición de las respuestas y contar con el aval de las dependencias y/o grupos internos de trabajo involucrados. Estos espacios, cuando sea requerido, serán acompañados por la Dirección, Subdirección y/o Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 126 de 128

En esta etapa se debe verificar que responda a los requerimientos, las cifras sean coherentes con el resto de la información que la Entidad ha socializado y con los lineamientos establecidos y verificar la existencia de los soportes idóneos y conducentes.

Firma: 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 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 requerimientos, 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.

Seguimiento y control al trámite y respuesta de los requerimientos: Adicionalmente, la Dirección General define los lineamientos para la unificación de criterios, articulación y coordinación que permita cumplir con las necesidades del servicio de la Entidad, genera alianzas estratégicas con las Entidades competentes que garanticen una respuesta institucional consecuente y, en corresponsabilidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano, articula, gestiona, revisa, y realiza 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.

Por otra parte, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe 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 buscando fortalecer el lineamiento misional desde cada una de las dependencias en pro del servicio de la Entidad.

A través de **ejercicios de calibración** generará articulación, entre el equipo operador (grupos conceptuales, técnicos y operativos), los enlaces de las dependencias y/o grupos internos de trabajo involucradas, con una metodología definida, que tendrá como resultado un plan de trabajo

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 127 de 128

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.

Instancias para la atención de visitas administrativas. Toda invitación o visita de los organismos de control deberá ser atendida directamente por los directivos de la Unidad para las Víctimas y será articulada con el enlace de la Dirección General.

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:

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.

De la información:

La Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas es la encargada de preservar, compartir la información y centralizarla para facilitar el acceso a esta a través de un repositorio o el 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.

Por lo anterior, las dependencias y/o grupos internos de trabajo deben contar con los mecanismos y/o instrumentos necesarios para el resguardo y actualización de la información y realizar el direccionamiento a la Oficina Asesora de Planeación para la administración, actualización y seguimiento de las respuestas.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 740,04,06-3
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
		Fecha: 25/03/2021
		Página 128 de 128

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Categorización de la Variable Discapacidad, Ministerio de Salud y Protección Social, 2015

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación

Plan Operativo del Sistema de Turnos

Ley 1448 de 2011

Ley 1437 de 2011

Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia.

Constitución Política de Colombia

Resolución 00156 de 2017

www.unidadvictimas.gov.co

Elaboró	Revisó - aprobó
Sandra Milena Galindo Paez Angela Liliana Pulido Gutierrez Lina María Vásquez Rueda Línea Técnica y Acompañamiento Territorial Nohora Lizeth Lozano Rodríguez Canal Escrito	Beatriz Carmenza Ochoa Subdirectora Asistencia y Atención Humanitaria Loly Catalina Van Leenden Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	10/06/2019	Creación del documento.
2	25/03/2021	Actualización de información en la atención a sujetos de especial protección "Atención y Servicio telefónico y virtual"