

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 1 de 43



Imagen tomada de freepik.com

SERVICIOS - TRÁMITES - INFORMACIÓN

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 2 de 43

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
DEFINICIONES	4
ACTIVIDADES	9
LINEAMIENTOS GENERALES	9
Derecho de petición y generalidades.....	9
Criterios operativos y conceptuales peticiones verbales y escritas.....	13
TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES	18
Atención Presencial.....	20
Atención Telefónica - Virtual.....	22
TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES ESCRITAS	25
Atención Presencial.....	29
Atención Telefónica - Virtual.....	30
Respuesta escrita	30
RECOMENDACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS VERSIONES FINALES, GUIONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN, ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA RESPUESTA INSTITUCIONAL DE PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES	39
Acciones para la gestión de las respuestas.....	39
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	41
CONTROL DE CAMBIOS	43

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 3 de 43

1. INTRODUCCION:

En el marco 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”*, los Decretos Ley para víctimas de grupos étnicos 4633, 4634 y 4635 de 2011 y la Resolución 00150 del 5 de marzo de 2021 *“Por la cual se modificó la Resolución 00236 de 2020 “Por medio de la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Unidad para las Víctimas), se fijan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”*, y en cumplimiento de la Ley 2080 del 25 de enero 2021 *“Por medio de la se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 (en adelante CPACA)”*, la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”*, el Decreto 1166 de 2016 *“que adiciona lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*¹, la Resolución 00156 de 2017 *“ Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”*, la Ley 1712 de 2014 *“Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*², los CONPES 3649 de 2010 *“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”*, 3785 de 2013 *“Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano – Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano”*, Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”* y la Constitución Política, se establece este manual para la gestión de peticiones verbales y escritas que sean formuladas a la Unidad para las Víctimas en forma escrita, verbal y a través de la atención presencial, telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, dentro del marco de las competencias constitucionales y legales, el cual es de estricto cumplimiento de todas las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas.

2. OBJETIVO:

Este manual tiene por objetivo brindar el conocimiento conceptual y los lineamientos técnicos y operativos para la gestión de las peticiones verbales y escritas, que sean formuladas a la Unidad para las Víctimas a través de los diferentes espacios institucionales y los canales de atención, como también de las rutas de atención establecidas por la Unidad para las Víctimas para su trámite y respuesta.

El presente documento desarrolla los lineamientos desde la recepción de las peticiones, quejas, consultas, reclamos y requerimientos recibidos por la Entidad, hasta el cierre y seguimiento. Las directrices aquí definidas deberán ser aplicadas por todos los procesos y dependencias de la Unidad para las Víctimas.

¹ Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*

² Marco normativo Lenguaje claro: Artículos 3, 4 y 17 *“Acceder a la Información en formatos y lenguajes comprensibles y accesibles”*

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 4 de 43

3. DEFINICIONES:

Anónimo: “...Es un concepto que procede de la lengua griega y que puede traducirse como “sin nombre” ... Está vinculado a la carta o el mensaje que no tiene firma”.³

Cuando la Unidad para las Víctimas reciba una petición anónima y su solicitud sea clara, se deberá resolver con una respuesta de fondo, bajo la normatividad vigente y los criterios de atención que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. La Unidad para las Víctimas siempre buscará los mecanismos legales y que sean posibles para notificar al peticionario de la respuesta.

Para los derechos de petición anónimos será importante tener en cuenta lo siguiente:

Aun cuando en Colombia se garantiza el derecho a la libertad de expresión, no obstante, son inadmisibles aquellas expresiones en las cuales afecten los derechos constitucionales a la intimidad, el buen nombre y la honra de las personas, por lo cual, la Unidad para las Víctimas atenderá las peticiones recibidas en el marco del respeto y que cumplan los demás criterios establecidos por ley.

Apoderado: Es la persona que tiene la autorización legal para actuar en nombre de otra. Toda persona que manifieste ser representante para solicitar y/o recibir información de una víctima, debe contar con el poder legal que le permita actuar en su nombre. Trámite que se realiza ante una Notaría y tiene un costo para el ciudadano.

Autorización a un tercero: Manifestación voluntaria de una persona con su firma, huella dactilar y con fotocopia de la cédula de ciudadanía, autorizando a un tercero para solicitar información de sus solicitudes y trámites ante la Unidad para las Víctimas.

Consulta: Información solicitada por cualquier persona o entidad; no diferencia si es o no víctima⁴, también puede ser una solicitud de un concepto o de un criterio relacionados con el ejercicio de la misionalidad de la Unidad para las Víctimas.

Desglose: Requerimiento y/o petición realizado y firmado por un número determinado de peticionarios, en el cual se hace preciso individualizar a cada solicitante y sus peticiones para obtener el insumo correspondiente por medio de las direcciones misionales y brindar respuesta a cada uno.⁵

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

³ <https://definicion.de/anonimo/>. 29 de julio de 2019.

⁴ Procedimiento tramite peticiones, quejas y reclamos. Proceso servicio al ciudadano.

⁵ Procedimiento tramite peticiones, quejas y reclamos. Proceso servicio al ciudadano.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 5 de 43

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.⁶ Derecho que todos los ciudadanos amparados en un plano jurisdiccional tienen de conocer, actualizar y modificar la información que se divulgue sobre su persona en los diferentes bancos de datos o los archivos de los organismos públicos o privados.⁷ Ley de habeas Data – Ley Estatutaria 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales”⁸

Derecho de petición: Es aquel derecho que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.⁹

Las peticiones están consagradas en la Constitución Política de Colombia (Artículo 23) y en la Ley 1755 de 2015 y se consagra como un derecho fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Dicha petición está contemplada dentro de la rama del Derecho Administrativo”.¹⁰ Ahora bien, esta puede presentarse de manera verbal o escrita ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

“Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas”.¹¹

Escalamiento: Actividad realizada a través del aplicativo LEX y del Sistema de Gestión para las Víctimas (en adelante SGV), que aplica desde la fase de alistamiento de los procedimientos de atención: Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos y Canales de Atención Presencial y Telefónico – Virtual, 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.

6 https://es.wikipedia.org/wiki/Habeas_data..

7 <https://definicion.de/habeas-data/>.

8 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>. “Artículo 1. Objeto: La presente ley tiene por objeto desarrollar el 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.”

9 Ley 1755 de 2015. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá 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 documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

10 <https://www.guerreroabogados.com.co/derecho-de-peticion/>.

11 Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. TITULO II. Derecho de petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 19.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 6 de 43

Gestión Documental: Gestionar y controlar los diferentes documentos recibidos y producidos por la entidad, con el fin de dar tratamiento, conservación y disposición final, conforme a la normativa vigente¹².

Lineamientos de respuesta para casos de particulares y para casos de política pública: En el trámite de las solicitudes de información de los Entes de Control de la Unidad para las Víctimas, específicamente: (i) en los casos que las víctimas acuden a estos organismos para que -en coadyuvancia- gestionen sus solicitudes, las cuales son remitidas a la Unidad para las Víctimas para el respectivo trámite y respuesta; denominados en la ruta establecida: **lineamientos de respuesta para casos de particulares** y (ii), los casos de solicitud de información sobre los componentes de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas; denominados: **Lineamientos de respuesta para casos de política pública**. Por lo cual, en adelante en el documento, se entenderá por lineamientos de respuesta para casos de particulares como “**casos de particulares**” y por lineamientos de respuesta para casos de política pública como “**casos de política pública**”.

Lenguaje claro: Es la información simple, clara y directa que los ciudadanos deben recibir de las entidades públicas, con el fin de que los ciudadanos puedan hacer uso de esta y comprenderla.¹³ Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información¹⁴

Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano: La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano tiene como objetivo general “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos. Asimismo, comprende estrategias y acciones para apoyar la implementación de la política en el nivel territorial. El modelo fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras”.¹⁵

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 República¹⁶. Y en el control político, se tiene al Congreso de la República. Esta clasificación, no es taxativa, toda vez que existen otros órganos de

12 Manual para el trámite de las comunicaciones oficiales. Proceso gestión documental.

13 Veeduría Distrital. <https://youtu.be/4BsisZSBAbs>

14 Plain Language Definitions. Plain Language | International plain language federation (iplfederation.org).

15 2013_12_09_CONPES_3785 POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL.pdf

16 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>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 7 de 43

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.

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.

Queja: Información suministrada a la Unidad para las Víctimas, de forma verbal o escrita, hecha por una persona natural o jurídica, sobre presunta ocurrencia de actos, omisiones o conducta irregular por parte de algún servidor público o particular que cumple funciones públicas en cumplimiento de la misionalidad de la Unidad para las Víctimas.

Reclamo: Requerimiento presentado a la Unidad para las Víctimas de forma verbal o escrita, hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento, irregularidad o, insatisfacción de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Unidad para las Víctimas, con el propósito de que se apliquen correctivos que correspondan.

Repositorio: Herramienta y/o instrumento digital que almacena, protege y proporciona acceso a toda la información y memoria institucional de la Unidad para las Víctimas; este repositorio permite la personalización e interoperatividad y la consulta de las respuestas a Organismos de Control y Autoridades, informes inter e intrainstitucionales, informes de respuesta a la Corte Constitucional, planes de acción, entre otros, con el fin de garantizar la coherencia en la gestión y la respuesta institucional. Lo que permite es preservar, compartir la información y centralizarla para facilitar el acceso a esta.¹⁷

Requerimiento: Es el acto y la consecuencia de requerir. Este verbo, que tiene su origen etimológico en el término latino *requirere*, refiere a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo.¹⁸ Apoyándose en parte en las definiciones ofrecidas por el diccionario de la RAE, Fundéu señala que, *requerimiento*, es una acción, por lo cual no se trata de una lista de exigencias sino del acto de exigir; es una cosa que se exige o que se le reclama a alguien.

Para el derecho, un requerimiento es un acto judicial que obliga a realizar o a dejar de realizar algo. También puede tratarse de una notificación que exige a alguien expresarse sobre un asunto.¹⁹

Reserva: 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.²⁰

¹⁷ <https://definicion.de/repositorio/>.

¹⁸ <https://definicion.de/requerimiento/>.

¹⁹ <https://definicion.de/requerimiento/>.

²⁰ Manual de Servicio al Ciudadano. Página 106.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 8 de 43

Solicitud de información: Petición presentada a la Unidad para las Víctimas para que se informe sobre la gestión y acciones adelantadas sobre un caso concreto, solicitando acceso a documentos públicos bajo su resguardo o pidiendo copia de la información que reposa en la entidad.

Subprograma de Gestión de Documentos Electrónicos: “Atendiendo a la necesidad de contar con información pertinente para el diseño, adopción y evaluación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas para armonizarla, entre otros, con los objetivos estratégicos de implementar un sistema de atención integral que permita brindar una respuesta efectiva a las víctimas y a los ciudadanos; así como el de disponer de una plataforma integrada de sistemas de información que permita desarrollar una atención eficiente, la Unidad para las Víctimas, ha evidenciado la importancia de aplicar las mejores prácticas respecto a la administración de documentos de archivo referentes al registro de graves violaciones a los derechos humanos - DDHH y al derecho internacional humanitario – DIH. En este sentido, se han adelantado una serie de planes, programas y proyectos internos para la gestión de información; uno de ellos se encuentra orientado a la adquisición del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA, toda vez que prevé la normalización para la administración documental en formatos diferentes al físico. Lo anterior, en aras de contribuir a la reconstrucción de la memoria histórica del país en lo que respecta a derechos humanos, memoria histórica y conflicto armado, en el marco de la Ley 1448 de 2011, disponiendo de herramientas tecnológicas que permitan preservar, difundir y garantizar el acceso a los activos de información para las partes interesadas.

Este subprograma se encuentra orientado al diseño, ejecución y seguimiento de estrategias para administrar el ciclo de vida de documentos en ambiente electrónico. Su desarrollo al interior de la Unidad se encontrará armonizado con el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo, la tabla de control de acceso, el esquema de metadatos, las tablas de retención documental y el Sistema Integrado de Conservación de cara a la mejora continua en el proceso de administración documental electrónica, tomando como base la -Política de Gobierno Digital- para garantizar la presencia de responsabilidades en el uso de aplicativos y herramientas tecnológicas que permitan la racionalización, optimización y automatización de procesos.

En concordancia, busca normalizar el proceso de producción de documentos electrónicos en los procesos del Sistema Integrado de Gestión, a saber: estratégicos, misionales, seguimiento y control y de apoyo de la Entidad aplicando buenas prácticas en seguridad de la información, garantizando así la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información”.²¹

Sugerencia: Propuesta formulada por un ciudadano o institución a la Unidad para las Víctimas, con el objetivo de que se tomen medidas para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Veeduría ciudadana: “Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.

También frente a entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional

²¹ Subprograma de Gestión de Documentos Electrónicos. Proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 9 de 43

o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994 *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”*, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 850 de 2003 *“Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”*

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente.

Las veedurías se constituyen en puntos de encuentros ciudadanos, espacios de participación y representación donde se puede deliberar e incidir en temas comunes que priorizan el interés general sobre el particular”.²²

4. ACTIVIDADES:

4.1. LINEAMIENTOS GENERALES

- 4.1.1. **Derecho de Petición y generalidades:** El artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el CPACA”*, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”*, establece que 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”.²³

Con base en dicha normatividad, se debe tener en cuenta que:

²² ¿Quiere ser un veedor ciudadano? | Bogota.gov.co. www.veedurriadistrital.gov.co . Ley 850 de 2003: Artículo 1 Definición. Ley-850-de-2003-Gestor-Normativo (funcionpublica.gov.co)

²³ Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*. ARTÍCULO 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. *“Con el Decreto 1166 del 2016 el Ministerio de Justicia y del Derecho reguló la recepción y tramitación del derecho de petición verbal. Con el decreto se regula no solo la presentación verbal de este, sino que se permite que sea presencial o no”*. <https://actualicese.com/derecho-de-peticion-verbal-fue-reglamentado-por-el-decreto-1166-del-2016/>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021
		Página 10 de 43

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el CPACA, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas²⁴.
- Los peticionarios podrán desistir de sus solicitudes en cualquier tiempo, no obstante, estas podrán ser presentadas nuevamente con el lleno de requisitos legales. Por razones de interés público las autoridades podrán continuar oficiosamente las actuaciones²⁵.
- Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: (i) 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 documentos y (ii) formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.²⁶
- “El ejercicio del derecho de petición en Colombia es gratuito”²⁷, lo que indica que no genera ningún costo al interesado o peticionario. Asimismo, este puede “presentarse verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de un apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto”²⁸ 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.²⁹

La Unidad para las Víctimas, en cumplimiento de la normatividad para el 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*”³⁰, y

²⁴ Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 13. Ley 1755 de 2015

²⁵ Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

²⁶ Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 13. Ley 1755 de 2015.

²⁷ Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 13. Ley 1755 de 2015.

²⁸ Artículo 5 – Ley 2080 de 2021 “Derechos de las personas ante las autoridades – Numeral 1: presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto”

²⁹ Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 13. Ley 1755 de 2015.

³⁰ LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 TITULO II. PRINCIPIOS RECTORES. a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen; b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular; c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento; d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan; f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley; g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 11 de 43

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 verbal³¹ y las normas contenidas en el CPACA y sus reformas correspondientes.

De acuerdo con lo anterior, se entenderá por petición verbal 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*). A estas peticiones se les debe asignar un número consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recepción del derecho de petición verbal, así como también una respuesta inmediata. En los casos que no sea posible dar una respuesta de fondo de manera inmediata a una petición verbal, el funcionario o colaborador deberá gestionar la solicitud a través de la herramienta y/o aplicativo dispuesto por la Entidad para dicho trámite y cumplir con los lineamientos establecidos para la contestación.

Las peticiones escritas podrán ser presentadas por personas naturales o jurídicas por motivos de interés general o particular. Las peticiones que sean recibidas mediante documento escrito en el nivel central o territorial, 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), deben contar con un registro de recepción en el Gestor Documental; las que sean recibidas en físico deben ser digitalizadas y asimismo cargadas en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por la Entidad, con el fin de dar el trámite correspondiente para brindar una respuesta de fondo.³²

Los grupos a cargo deberán 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. Tanto para la radicación como la respuesta, se deben cumplir con los lineamientos establecidos

a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

31 El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del Decreto 1166 del 19 de julio del 2016, reguló lo concerniente al derecho de petición cuando es presentado de manera verbal. En dicho decreto indicó las reglas a tener en cuenta al momento de presentarlo. De conformidad con la Ley 1437 del 2011, modificada en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, el derecho de petición puede ser presentado no solo de manera escrita sino también 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 ley sobre la necesidad de ser presentado en la oficina o dependencia que cada entidad defina para este acto. En virtud de lo anterior, el Ministerio de Justicia y del Derecho halló necesario adicionar un nuevo capítulo al Decreto 1069, Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho del 2015, en aras de regular lo concerniente a la presentación verbal del derecho de petición.

32 Todo documento físico o electrónico deberá ser radicado en el Gestor Documental. Por lo anterior, el inmediato y debido direccionamiento de los requerimientos en la ruta de gestión documental, asegurará una respuesta oportuna de estos. Actualmente ORFEO/en proceso de implementación ArcaDoc, como Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad. El Proceso de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas radica a través del gestor documental, las solicitudes recibidas antes del mediodía, el mismo día de su recepción y, las solicitudes recibidas en la tarde, a más tardar en la mañana del día hábil siguiente. Protocolo de Radicación Derechos de Petición. Proceso Gestión Documental.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 12 de 43

por la Entidad para garantizar la transparencia y seguridad de la información, el derecho a la intimidad de las víctimas³³ y el cumplimiento del principio de confidencialidad de la información.

Todo servidor público vinculado a la Unidad para las Víctimas deberá atender a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes escritas y verbales que le sean formuladas, con un lenguaje claro y de acuerdo con la normatividad vigente, los procedimientos y lineamientos establecidos con este propósito³⁴.

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 “*Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones*”.

Para el caso de los veedores ciudadanos, su función principal es **ejercer vigilancia**. Según la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-292 de 2003, “*La expresión **Gestión Pública** incluye no sólo la prestación de un servicio público o de una función pública, sino también toda actividad del Estado encaminada al cumplimiento de sus fines esenciales, en algunos casos desarrollada por los particulares*”. Así mismo, La Corte precisa que la gestión pública “*...Comprende actividades de propuesta, selección, desarrollo y seguimiento de programas y de ejecutores de tales programas*”, lo cual incluye la ejecución de contratos o la prestación de un servicio público.”

De acuerdo con lo anterior, si algún ciudadano ejerce actividades de veedor ciudadano, no se le otorgará respuesta sobre información de víctimas, como tampoco del estado que se encuentran en el Registro Único de Víctimas, pues no hace parte de su competencia frente a la Ley que reglamenta esta actividad. Solo se dará respuesta frente a procesos y ejecución de actividades que desarrolla la Entidad de acuerdo con la Ley 1448 de 2011 y sus Decretos Ley.

En todo caso, la Unidad para las Víctimas debe brindar respuestas de fondo a las peticiones de los ciudadanos; en los casos en que se recurra a respuestas parciales, se deberá 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.³⁵

³³ Artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 parágrafo 1º.

³⁴ Procedimiento tramite a peticiones, quejas y reclamos. Proceso Servicio al Ciudadano. Resolución 000156 del 28 de febrero de 2017, Circular 00014 de 2019 – Ruta Congreso de la República, instructivos, rutas y demás que sean establecidos por la Unidad para las Víctimas para el trámite interno de peticiones escritas y verbales.

³⁵ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo: “Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos establecidos por Ley, La Unidad para las Víctimas, antes del vencimiento del término señalado, informará de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y ii) el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. Resolución Interna 00156 de 2017 Parágrafo. Artículo 16: “Términos especiales para resolver las peticiones verbales”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 13 de 43

En un contexto general, el término para resolver las peticiones deberá ser dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la Unidad para las Víctimas, sin perjuicio de las peticiones sometidas a términos especiales y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria.³⁶

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.

Todo servidor público deberá tener en cuenta el contenido y la presentación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas escritas, verbales, de forma presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos.

4.1.2. Criterios operativos y conceptuales peticiones verbales y escritas:

Los canales de atención y espacios institucionales, deberán hacer uso de las nuevas tecnologías de la información para garantizar un sistema acorde con las necesidades del servicio, garantizando un mecanismo idóneo que promueva la inclusión social y la garantía de los enfoques diferenciales, por lo anterior, la Unidad para las Víctimas deberá propender por la permanencia de un funcionario, colaborador o contratista con conocimiento en enfoque étnico o diferencial, consecuente a la naturaleza y necesidades del servicio en el territorio donde se preste la atención.

En cumplimiento de lo anterior, la Unidad para las Víctimas cuenta con el Procedimiento: *Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos del Proceso Servicio al Ciudadano*, el cual tiene por objeto tramitar y elaborar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas interpuestas por los ciudadanos, población víctima, entidades y organismos de control, como también, se rige según lo establecido por la Resolución Interna No. 00156 de 2017, “*Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal...*”, los procedimientos y guías de los canales de atención presencial y telefónico - virtual, entre otros documentos conceptuales, técnicos y operativos³⁷.

³⁶ Ley 1755 de 2015. Título II. Capítulo I. Artículo 14. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

³⁷ Manual de Servicio al Ciudadano, procedimientos canales de atención, entre otros.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 14 de 43

Teniendo en cuenta la normativa vigente relacionada, todo documento físico o electrónico deberá ser radicado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA. 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. El direccionamiento se deberá hacer por los canales de atención, las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo (funcionario o contratista) que hayan recibido las peticiones y a través de los medios tecnológicos establecidos por la Unidad para las Víctimas (aplicativos/correo electrónico).

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 (proveniente de ciudadanos, población víctima, órganos de control y entidades), esta sea ingresada a través del correo electrónico de gestión documental³⁸ 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.

Para las peticiones verbales, estas 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 por la Entidad), 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, 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 de la Unidad para las Víctimas.

De esta manera, el Grupo de Servicio al Ciudadano, las demás Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo y las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas deberán ajustarse, según su competencia, a cada una de las actividades descritas en los documentos y normas vigentes, que van desde la recepción y radicación, hasta su respuesta y seguimiento.

Finalmente, todo servidor público, debe dar cumplimiento a las recomendaciones y lineamientos con los que cuenta la Unidad para las Víctimas para la prevención y reconocimiento de posibles acciones fraudulentas, garantizar la confidencialidad de la información de las víctimas y propender por la protección de los derechos de las víctimas, como también, de delitos como la estafa, la mentira y la falsedad en documentos.

³⁸ Actualmente: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 15 de 43

Términos para resolver las peticiones:

De acuerdo con el Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*, en los casos en que el derecho de petición sea presentado de manera verbal, la entidad cuenta con los mismos términos señalados para el derecho de petición escrito, no obstante, aquellos que puedan ser resueltas de forma inmediata por medio de los canales de atención presencial o telefónico – virtual, deberán ser contestadas según lineamientos conceptuales, técnicos y operativos y a través de los sistemas y herramientas establecidas por la Unidad para las Víctimas.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

De conformidad con los numerales del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA...”*, se puede establecer que:

- Para las peticiones de documentos y de información, estas deberán ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de que la administración no brinde respuesta dentro de los términos establecidos, no se podrá negar la entrega de los documentos e información requerida por el peticionario. Por lo tanto, deberá entregar las copias de la documentación dentro de los tres (3) días siguientes.
- “Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”³⁹
- “Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días”.⁴⁰
- Cuando no sea posible darle una respuesta de fondo al peticionario, de manera excepcional y con el aval de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, se deberá entregar una respuesta parcial, con la cual se informará al ciudadano los procedimientos o trámites que adelanta la entidad para resolver su petición o solicitud y el tiempo en el que se le dará una respuesta de fondo.⁴¹

Información y documentos reservados:

³⁹ Ley 1755 de 2015. Título II. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

⁴⁰ Ley 1755 de 2015. Capítulo II. Derecho de petición ante las autoridades. Artículo 30. Peticiones entre autoridades.

⁴¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo: “Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos establecidos por Ley, La Unidad para las Víctimas, antes del vencimiento del término señalado, informará de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y ii) el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 16 de 43

Según lo establece el artículo 24 la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA...”*, *“solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la ley, y en especial:*

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

Existen algunas excepciones que podrán ser solicitadas por el titular de la información, por sus apoderados o personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la información (numerales 3, 5, 6 y 7)”.

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. Contra la decisión que rechaza la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; salvo cuando exista insistencia por parte del solicitante⁴², se deberá dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 artículo 26, cuya decisión en única instancia será responsabilidad del Tribunal Administrativo o Juez Administrativo, según sea la autoridad (nacional, departamental o del Distrito Capital, distrital o municipal).⁴³ Así como también, lo establecido en los artículos 27, 28 y 29 de dicha Ley.⁴⁴

42 Artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo...”*. PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

43 Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo...”*. Capítulo II. Derecho de petición ante las autoridades. Jurisprudencia Vigencia. Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva y Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva

44 Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo. Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 17 de 43

Peticiones Anónimas:

Con fundamento en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011” *Por la cual se expide el CPACA...*”, 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 recibirlas por considerarla incompleta.

- Si la petición no cuenta con los nombres y apellidos completos del solicitante, y la información pedida así lo requiere para brindar una respuesta, se deberá brindar contestación requiriendo dicha información a la dirección de correspondencia o dirección electrónica aportada por el solicitante en la petición. En otro caso, si la información pedida no requiere de los datos de identificación del solicitante, se deberá dar la respuesta oportuna.
- Si la petición no cuenta con datos de contacto del solicitante (dirección de correspondencia/dirección electrónica, número telefónico o móvil), la Unidad para las Víctimas deberá enviar la respuesta a los Puntos de Atención y/o Centros Regionales ubicados en la zona correspondiente o al lugar que indique el peticionario de forma expresa en la solicitud y Personerías Municipales, según la información que haya arrojado la verificación en las fuentes de información dispuestas por la Entidad.
- Cuando definitivamente la petición no cumple con los requisitos mínimos para poder brindar una respuesta de fondo, la petición deberá ser archivada con las observaciones correspondientes por medio de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas y de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas.
- En caso de una queja anónima como fundamento para iniciar un procedimiento disciplinario y/o en los casos que la petición se refiera a faltas cometidas en el ejercicio de sus funciones, se recibirá y dará traslado a la dependencia para trámite correspondiente de acuerdo con la normatividad vigente.

Desistimiento tácito:

La Unidad para las Víctimas solicitará 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. El “Desistimiento tácito”⁴⁵ aplicará para el registro y control de los procedimientos internos de la Unidad

la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

45 Ley 1755 de 2015: Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 18 de 43

para las Víctimas; **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 “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones” y sus Decretos Reglamentarios.**

Veedurías Ciudadanas

Con base en la normatividad vigente, si un veedor ciudadano solicita información sobre falta de respuestas a peticiones presentadas por víctimas, se brindará respuesta directa al ciudadano a su dirección de notificación, punto de atención, centro regional o Personería Municipal más cercana a su domicilio, según corresponda y sea viable; al veedor, se le informará la gestión que adelantó la Entidad frente a la respuesta de la víctima. De esta manera, La Unidad para las Víctimas da cumplimiento a lo establecido por la Constitución Política, la Ley 1448 de 2011 y según lo dispuesto por Ley 850 de 2003.

Para el trámite de las peticiones de los veedores ciudadanos, en su función de vigilancia a las actividades frente a la Ley de Víctimas, se le debe solicitar: El Acta de Constitución de Veeduría Ciudadana, en la cual debe constar:

- Los nombres de las personas que la constituyen.
- Documento de identidad.
- Objeto de la vigilancia.
- Firma del Personero Municipal o la Cámara de Comercio.
- Nivel territorial y lugar de residencia.

Este documento debe estar inscrito ante la Personería Municipal o Distrital o ante la Cámara de Comercio.

No se podrá dar información presencial o telefónica – virtual al veedor ciudadano, se deberá solicitar que radique su petición o solicite la información por escrito, acreditando su calidad de veedor. Tampoco se le otorgará respuesta sobre información de víctimas, pues no hace parte de su competencia frente a la Ley que reglamenta esta actividad. Solo se dará respuesta frente a procesos y ejecución de actividades que desarrolla la Entidad de acuerdo con la Ley 1448 de 2011. Si actúa como tercero, deberá cumplir con los requisitos correspondientes, según lineamientos actuales de la Entidad.

4.2. TRÁMITE Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES:

De acuerdo con lo establecido por la Resolución Interna No. 00156 de 2017 “*Por la cual se establece el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas*”: La recepción de los derechos de petición formulados verbalmente de forma presencial o no presencial, estará a cargo

y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 19 de 43

del Grupo de Servicio al Ciudadano o de la dependencia que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas, a través de espacios institucionales y canales de atención, tales como:

- Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas (en adelante Centros Regionales).
- Estrategias complementarias: Jornadas de Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio.
- 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.

Todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad para las Víctimas, que bajo su competencia en su dependencia, reciban solicitudes, peticiones o requerimientos de los ciudadanos o población víctima y/o entidades por alguno de los medios establecidos como verbales, deberán trasladarlas de manera inmediata a la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo encargado de dar trámite y respuesta, por medio de las rutas y herramientas tecnológicas establecidas por la Entidad para dicho fin. Por otra parte, si a través de la atención presencial y telefónico - virtual para el servicio al ciudadano, existen solicitudes a las cuales se les pueda dar respuesta inmediata al peticionario, se deberá brindar la información correspondiente, coherente y oportuna, basada en los lineamientos conceptuales, técnicos y operativos entregados por las Dependencias Misionales, Estratégicas, de Apoyo y Transversales, así como también, de acuerdo con la información de las herramientas y aplicativos designados para esto por la Unidad para las Víctimas.

La atención y orientación de las peticiones verbales, se deberá realizar a través del uso adecuado de las tecnologías determinadas por la Unidad para las Víctimas con dicho propósito, acorde a las necesidades del servicio y dando cumplimiento a los lineamientos vigentes para la atención especial y preferente (enfoque diferencial), que garantice un mecanismo idóneo que promueva la inclusión social. La atención y orientación de los derechos de petición en forma verbal se brindará por medio de la asignación de turnos, según sea el ingreso o contacto con los canales de atención.

El solicitante deberá recibir un número consecutivo como constancia de atención (recepción y radicación de la solicitud). Este número es el radicado que oficializa el trámite, el cual es generado por la herramienta o sistema de gestión y trámite de las solicitudes o peticiones de la Unidad para las Víctimas 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 se debe radicar de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 20 de 43

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o 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 o comunicaciones. El peticionario podrá agregar 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 se fundamenta la petición. La no presentación de las razones fundamentadas no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla 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 conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal”.⁴⁶

Esta constancia de atención debe quedar registrada en el sistema o aplicativo establecido por la Unidad para las Víctimas para la gestión y trámite de las solicitudes.

Los servidores públicos encargados o responsables de dar respuesta a la petición, 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.

En cumplimiento del artículo 9 de la Resolución 00156 de 2017, 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).⁴⁷

4.2.1. Atención Presencial:

Todos los servidores públicos y colaboradores que tengan a su cargo la recepción de peticiones verbales de manera presencial deben cumplir con las competencias, protocolos y

⁴⁶ Resolución 00156 de 2017: “Por la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”.

⁴⁷ Resolución 00156 de 2017. Artículo 9. “Peticiones especiales: cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, para lo cual se hará uso de la herramienta de gestión y trámite de las solicitudes. Cuando la persona manifiesta no saber leer ni escribir, el funcionario, contratista o colaborador diligenciará la información en la herramienta, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de peticiones escritas”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 21 de 43

recomendaciones de atención establecidos por la Unidad para las Víctimas en el marco del cumplimiento de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano. La atención y orientación 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, así como también teniendo en cuenta los grupos de especial protección constitucional que requieren de una atención diferencial. De igual manera, se garantizará la atención de los ciudadanos que asistan dentro de los horarios establecidos para la atención.

Las solicitudes deben ser registradas y tramitadas en cumplimiento de la normatividad vigente y según los procedimientos actuales, por medio de las herramientas o aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas, desde su recepción hasta la respuesta de fondo. El soporte de radicación de la petición verbal deberá ser entregado por el colaborador, funcionario o contratista al ciudadano, el cual es generado por el sistema establecido para la gestión y trámite de las solicitudes. Además, el ciudadano debe ser orientado frente al cómo y en qué plazos se resolverá la petición, según sea el caso. 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.

Por lo anterior, las peticiones que puedan contar con una respuesta de fondo inmediatamente deben quedar en estado “FINALIZADO”; por el contrario, las que queden en estado “REMITIDO” serán tramitadas por la dependencia encargada. 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, se debe propender por la entrega de estas a través de los canales de atención y/o medios establecidos por la entidad (que podrá ser por mensaje de texto -SMS-, llamada telefónica, de manera presencial o por correo electrónico “cierre de ciclo”). Por otra parte, se brindará acompañamiento técnico y conceptual, con el fin de que en la información se contemple el lenguaje claro y sencillo. (Aplica para la gestión y trámite de las peticiones verbales).

Entre otros lineamientos para la atención presencial de las peticiones verbales es importante cumplir con lo siguiente:

- Atención, orientación y trámite de las solicitudes relacionadas con los diferentes procesos de la Unidad para las Víctimas.
- Desarrollo de las estrategias de atención presencial establecidas por la Unidad para las Víctimas, en las que se encuentran incluidos los lineamientos de atención en cumplimiento del enfoque diferencial.
- Atención y orientación a todo ciudadano o población víctima que se acerque a los Puntos de Atención y Centros Regionales en los que la Unidad para las Víctimas preste su servicio público,

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 22 de 43

con la respuesta sobre el trámite de la solicitud gestionada, siguiendo los lineamientos establecidos.

- Toda la información de los ciudadanos y población víctima que sean atendidos debe quedar registrada y actualizada en los sistemas de información y/o aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas, con el propósito de poder contar con dicha información en el momento que se requiera según los criterios para el acceso a su oferta institucional.
- Cumplir con las normas de confiabilidad de los datos de acuerdo con la Política y Privacidad de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015).
- Cumplir con lo establecido en los artículos 15 y 23 de la Constitución Política⁴⁸ y proteger el derecho de la intimidad de las víctimas acatando lo dispuesto en el artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 Parágrafo 1°.⁴⁹
- Autorización del ciudadano o población víctima para notificación por medios electrónicos y demás formatos e instrumentos que sean establecidos para brindar la atención y orientación, a través de los Puntos de Atención y Centros Regionales⁵⁰.

4.2.2. Atención Telefónica - Virtual:

Con relación a 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), deben ser gestionadas o escaladas a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo por el aplicativo para la gestión y trámite de las solicitudes dependiendo del caso y con base en los lineamientos establecidos; se deberá dar respuesta confirmando el recibido y brindando la información que corresponda según sea el trámite.

48 "Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".

"Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

49 Parágrafo 1°. De conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política, y con el fin de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad, toda la información suministrada por la víctima y aquella relacionada con la solicitud de registro es de carácter reservado.

50 Como entregas de copia de respuesta que ya se encuentren en el sistema, previa verificación.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 23 de 43

Las peticiones verbales 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. Las solicitudes deberán ser radicadas por medio de la herramienta dispuesta para dicho trámite. El soporte de radicación de la petición verbal por este medio es el número de radicado, el cual es generado por el sistema establecido para la gestión y trámite de las solicitudes.

El colaborador, funcionario o contratista, deberá informar al ciudadano:

- El número de radicado con el cual quedó registrada la solicitud del ciudadano.
- Términos en los cuales se resolverá la petición, según sea el caso.⁵¹

Las peticiones que puedan contar con una respuesta de fondo inmediatamente deberán quedar en estado “FINALIZADO”; por el contrario, las que queden en estado “REMITIDO” serán tramitadas por la dependencia encargada. 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, se debe propender por la entrega de estas a través de los canales de atención y/o medios establecidos por la entidad (que podrá ser por mensaje de texto -SMS-, llamada telefónica, de manera presencial o por correo electrónico “cierre de ciclo”). También se deberá brindar acompañamiento técnico y conceptual, con el fin de que en la información se contemple el lenguaje claro y sencillo. (Aplica para la gestión y trámite de las peticiones verbales).

De acuerdo con lo establecido por la Resolución 00156 de 2017 *“Por la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”*, las peticiones verbales que se presenten por fuera del horario establecido por la Unidad para las Víctimas serán tramitadas a través de las estrategias de autoconsulta telefónica y de buzón virtual de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015, *“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”*⁵².

Entre otros lineamientos para la atención telefónica - virtual de las peticiones verbales es importante cumplir con lo siguiente:

⁵¹ Resolución 00156 de 2017 *“Por la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”*. Artículo 13. Deber de la información.

⁵² Decreto 1069 de 2015. Capítulo 12 (Adicionado por artículo 1 Decreto 1166 de 2016) Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente. **Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 24 de 43

- Se aplicarán los protocolos o lineamientos establecidos para la atención telefónica – virtual para la seguridad y confidencialidad de la información de la población víctima; asimismo, los criterios para información a terceros, lineamientos de atención especial y preferencial (enfoque diferencial) y de acuerdo con los diferentes servicios y estrategias disponibles.
- Atender, orientar y recibir las peticiones, quejas, reclamos y consultas, así como también las solicitudes relacionadas con los diferentes procesos de la Unidad para las Víctimas, a través de las estrategias de comunicación y servicios establecidos para tal fin.
- El servicio se prestará dentro de los horarios establecidos por la Unidad para las Víctimas. No obstante, se contará 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.
- La atención telefónica – virtual contará con diferentes medios y servicios tecnológicos (telefónicos, electrónicos y virtuales) para brindar atención y orientación.
- Cumplir con lo establecido en los artículos 15 y 23 de la Constitución Política⁵³ y proteger el derecho de la intimidad de las víctimas acatando lo dispuesto en el artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 Parágrafo 1°.⁵⁴
- Cumplir con las normas de confiabilidad de los datos, Política y Privacidad de protección de Datos personales según Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015.
- Toda la información de los ciudadanos y población víctima que sean atendidos deberá quedar registrada y actualizada en los sistemas de información y/o aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas, con el propósito de poder contar con dicha información en el momento que se requiera según los requerimientos para el acceso a su oferta institucional de la Unidad para las Víctimas.

⁵³ “Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

⁵⁴ Parágrafo 1°. De conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política, y con el fin de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad, toda la información suministrada por la víctima y aquella relacionada con la solicitud de registro es de carácter reservado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 25 de 43

- Autorización del ciudadano o población víctima para notificación por medios electrónicos, a través de los servicios de atención telefónico – virtual.

4.3. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES ESCRITAS:

De acuerdo con el Manual para el Trámite de Comunicaciones Oficiales de la Unidad para las Víctimas: *“Todas las comunicaciones, independiente del medio en que se reciban (entrega personal, entrega por mensajería, correo electrónico, portal web, puntos de atención y/o centros regionales, entre otros), son de carácter institucional, por lo que ningún funcionario o contratista podrá atender o despachar directamente asuntos relacionados con documentos que no hayan sido previamente radicados a través del Gestor Documental. Teniendo en cuenta la entrada de correos electrónicos, el equipo de radicación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental enviará un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes, indicando la fecha de esta y el número de radicación asignado”.*

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 través del correo electrónico de gestión documental⁵⁵ o al que haga sus veces en la Entidad, para el proceso de radicación⁵⁶, identificación, clasificación, direccionamiento y trámite de gestión y respuesta. El oportuno y debido direccionamiento de las peticiones en la ruta de gestión documental permite una respuesta en términos⁵⁷.

Las peticiones escritas podrán ser recepcionadas por medio físico o electrónico, deben ser indexadas, digitalizadas y direccionadas en la herramienta tecnológica de Gestión Documental, generando el respectivo consecutivo de comunicaciones oficiales como lo exige el Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación⁵⁸.

Las peticiones que sean 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. ⁵⁹

⁵⁶ Aplicativo de Gestión Documental / Circular 00027 del 15 de noviembre de 2016. Instrucciones para la recepción de los derechos de petición escritos. Unidad para las Víctimas

⁵⁷ Actualmente ORFEO/en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad.

⁵⁸ Acuerdo 060 del AGN Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley

⁵⁹ Protocolo de Radicación Derechos de Petición. Proceso Gestión Documental: La radicación corresponde a (i) ingreso de la información a la herramienta de correspondencia, (ii) digitalización y cargue de la imagen en la herramienta de correspondencia, con el registro del número de radicación generado por el aplicativo correspondiente (Circular No. 00019 de 12 de julio de 2016. “Instrucciones para Respuesta Institucional: Radicación Memoriales Despachos Judiciales / Utilización de herramienta Gestión Documental/Visitas Domiciliarias) Los documentos deberán ser ingresados, digitalizados y cargados en el Gestor Documental, de acuerdo con los lineamientos del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 26 de 43

Para las Direcciones Territoriales, Puntos de Atención y Centros Regionales o cualquier otro espacio o dependencia donde haya presencia de la Unidad para las Víctimas, las peticiones deben ser remitidas con el respectivo registro de radicación en la herramienta diseñada por la Entidad al nivel central para el correspondiente control y recepción. **Deberán quedar radicadas para garantizar su trámite oportuno y en ningún caso podrán ser trasladadas del lugar/espacio donde se recibió, sin haber sido radicada.**

“Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

La firma del peticionario cuando fuere el caso.”⁶⁰

Tenga en cuenta que, si bien es fundamental que las peticiones cumplan con los criterios mencionados, la falta de algún tipo de información y/o documento no constituye la negación de la recepción de la petición (Ley 1755 de 2015).

Las peticiones escritas se podrán recepcionar en los **lugares/espacios institucionales** en donde haga presencia la Unidad para las Víctimas, tales como:

- Puntos de Atención y Centros Regionales.
- Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas.
- Estrategias complementarias: Jornadas de Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio.

y/o a través de los **canales de atención institucional**, relacionados a continuación:

- Ventanilla única de radicación de la Unidad para las Víctimas⁶¹, en los horarios establecidos.

⁶⁰ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 16. Contenido de las peticiones. Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 27 de 43

- Correo electrónico del Grupo de Gestión Administrativa y Documental⁶². Para todas las comunicaciones oficiales recibidas a través de este medio, se remitirá a vuelta de correo electrónico, acuse de recibido con número de radicado asignado.
- 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 (formulario).
- Atención telefónica – virtual (FAX y servicios virtuales⁶³).

Una vez recibida la petición escrita en el nivel central y territorial, Ventanillas Únicas, Puntos de Atención, Centros Regionales, Direcciones Territoriales, Dependencias, Grupo Internos de Trabajo u Oficinas de la Unidad para las Víctimas, deben contar con el registro de recibido de la herramienta o gestor documental vigente, que debe incluir:

- Nombre de la Entidad.
- Dependencia que recibe.
- Número de folios.
- Fecha y hora de radicación.
- Nombre del funcionario o contratista que recibe”⁶⁴.

Posteriormente a su radicación por medio del Sistema de Gestión Documental vigente (herramienta/aplicativo/correo electrónico, según corresponda) y asignación por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, si es una comunicación que requiera respuesta de las Dependencias y Grupos Internos de Trabajo, se procederá con el trámite de respuesta vigente según competencia, en el marco de los procedimientos y normatividad vigente de la Unidad para las Víctimas.

Para el trámite de los Requerimientos de Organismos de Control (en adelante ROC), estos deben ser radicados de forma puntual, así como también su remisión desde cada uno de los lugares/espacios institucionales, dependencias de la Unidad para las Víctimas⁶⁵ y canales de atención donde fueron recepcionados, con el fin de asegurar una respuesta oportuna; una vez radicado el requerimiento y direccionado a la dependencia competente⁶⁶, deberá iniciar la ruta para su trámite y respuesta.

⁶² Actualmente es: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

⁶³ Se refiere a los servicios virtuales del Canal Telefónico y Virtual: correo electrónico Unidadenlínea@unidadvictimas.gov.co, chat web, entre otros. Todo derecho de petición que sea enviado como archivo adjunto (petición escrita) por los medios virtuales del Canal Telefónico y Virtual son radicados por la ruta de gestión documental para el trámite de respuesta escrita a través del Sistema de Gestión para las Víctimas. Cuando la información es requerida en el cuerpo del correo electrónico, se brinda respuesta directa orientando al peticionario la ruta correspondiente por el correo electrónico de gestión documental: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co para el trámite de respuesta escrita. Aquellas peticiones escritas que llegan a través del servicio telefónico: FAX, también son radicadas por la ruta de gestión documental para el trámite de la respuesta escrita.

⁶⁴ Manual para trámite de las Comunicaciones Oficiales de la Unidad para las Víctimas. Proceso Gestión Documental.

⁶⁵ Ventanilla Única, Direcciones Territoriales, Oficinas Asesoras, Direcciones y Subdirecciones Técnicas y Grupos Internos de Trabajo

⁶⁶ Recepción e ingreso a ruta LEX – Grupo de Servicio al Ciudadano: Una vez radicado el requerimiento y asignado en la dependencia ORFEO 720 “PQR-ROC”, el módulo LEX-Transfer carga al aplicativo LEX para ingreso a la ruta de alistamiento y análisis.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 28 de 43

Para lograr un efectivo y oportuno direccionamiento a través del gestor documental, las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo deben socializar y actualizar periódicamente la información sobre sus competencias misionales, estratégicas operativas, técnicas, jurídicas, de apoyo, entre otras. También, por parte del Proceso de Gestión Documental, se deberán actualizar periódicamente los instrumentos que sean definidos en el marco de esta tarea (bases de datos o cualquier otra herramienta que sea definida para direccionamiento)⁶⁷. Los espacios de socialización y actualización deberán ser articulados con el Grupo de Servicio al Ciudadano.

Apoderado y Autorizado: Para las peticiones escritas, en el momento en que un tercero (apoderado/autorizado) realiza la radicación de un derecho de petición 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.⁶⁸

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.

Solicitud de respuesta: En todo caso, si el peticionario solicita información del estado de su solicitud a través de la atención presencial, telefónica-virtual o por medios electrónicos o tecnológicos, se deberá confirmar la recepción de la petición e informar sobre el estado de esta. Cuando la respuesta a la petición ya haya sido emitida se le informará al solicitante que, **en caso de requerirlo**, puede solicitar una copia en el Punto de Atención o Centro Regional más cercano, 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), la Unidad para las Víctimas debe pedirle que informe un correo electrónico, con el fin de poder enviar la respuesta del derecho de petición.

⁶⁷ 67 Matriz de distribución o clasificación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

⁶⁸ Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. Artículo 23 Derecho a la verdad: “El Estado debe garantizar el derecho y acceso a la información por parte de la víctima, sus representantes y abogados con el objeto de posibilitar la materialización de sus derechos, en el marco de las normas que establecen reserva legal y regulan el manejo de información confidencial.” Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” - Parágrafo 1 del artículo 24 “Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información”. y Circular 00027 del 15 de noviembre de 2016” Instrucciones para la recepción de los derechos de petición escritos. Unidad para las Víctimas. “Soportado en el principio de participación conjunta, desarrollado en el artículo 23 de la Ley 1448 de 2011, así como lo contemplado en el parágrafo 1 del artículo 156 respecto el carácter reservado de la información y la obligatoriedad de los requisitos para los derechos de petición, establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la confidencialidad que recae frente a la información aportada por la población víctima”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 29 de 43

Las respuestas remitidas a través de correo electrónico deben ser enviadas por el servicio de Certimail.es⁶⁹ prestado por el operador postal de la entidad.

4.3.1. Atención Presencial:

Las peticiones escritas podrán ser recepcionadas y radicadas a través del Sistema de Gestión Documental en las Ventanillas Únicas de Radicación, Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias como Jornadas Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio de la Unidad para las Víctimas en los horarios establecidos.

Para la recepción de las peticiones escritas a través de los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias de la Unidad para las Víctimas, 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. El número de consecutivo lo generará la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas para el trámite de las peticiones.⁷⁰

Los traslados de documentación se deben realizar de acuerdo con los lineamientos publicados por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, por medio del operador postal, de forma periódica; la documentación debe indicar el número de radicado asignado por el Gestor Documental.⁷¹

Entre otros lineamientos para la atención presencial de las peticiones escritas es importante cumplir con lo siguiente:

- Cumplir con las actividades establecidas por la Unidad para las Víctimas para la apertura del Buzón de Sugerencias en los Centros Regionales, con el fin de atender y dar trámite correspondiente a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y población víctima recepcionadas a través de este medio de comunicación, de forma escrita, con sus datos personales o de forma anónima.
- “Cuando la persona manifiesta no saber leer ni escribir, el funcionario, contratista o colaborador que brinda una atención presencial, diligenciará la información en la herramienta, con los datos que el ciudadano suministre”.⁷²

⁶⁹ Emails certificados con depósito notarial.

⁷⁰ Actualmente Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV para el caso de la atención presencial

⁷¹ Circular 00019 de 12 de julio de 2016. “Instrucciones para la respuesta institucional: Radicación memoriales Despachos Judiciales/Utilización herramienta Gestión Documental/Visitas Domiciliarias. “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”

⁷² Resolución 00156 de 2017. Artículo 9. “Peticiones especiales: cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, para lo cual se hará uso de la herramienta de gestión y trámite de las solicitudes. Cuando la persona manifiesta no saber leer ni escribir, el funcionario, contratista o colaborador diligenciará la información en la herramienta, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de peticiones escritas”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 30 de 43

4.3.2. Atención Telefónica – Virtual:

Las peticiones escritas que sean recepcionadas por la Unidad para las Víctimas a través de mensajes de datos en medios electrónicos, ópticos, Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, correo electrónico o FAX, deberán ser ingresadas a la ruta de gestión documental para su radicación, por medio del aplicativo o medio tecnológico establecido y, de esta manera, iniciar la identificación, clasificación, direccionamiento y el trámite de gestión y respuesta⁷³.

El recibo de la petición escrita 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.⁷⁴

4.3.3. Respuesta Escrita:

Las peticiones escritas recibidas a través de espacios o canales de atención institucional, sean presenciales o no presenciales o por medios electrónicos y tecnológicos y radicadas de acuerdo con la normatividad vigente y lineamientos de la Unidad para las Víctimas, deben ser tramitadas y respondidas en los términos establecidos por la Ley y de acuerdo con el Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos y demás rutas y lineamientos que estén vigentes en la Unidad para las Víctimas y Protocolo de Radicación de Derechos de Petición.

El trámite de respuesta escrita está a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria o del que haga sus veces en la Unidad para las Víctimas. A continuación, se encuentran las actividades correspondientes al procedimiento actual.

- (i) Asignación de peticiones, quejas y reclamos - (Alistamiento y análisis)

Las peticiones, quejas, reclamos y ROC que sean competencia del Grupo de Servicio al Ciudadano, deben ser asignados⁷⁵ de manera automática, equitativa y gradual a los Agentes PQR, a través de la herramienta tecnológica establecida por la Unidad para las Víctimas para dicho propósito.⁷⁶

Previamente a la asignación, tenga en cuenta que se deberá cumplir con lo siguiente:

- Verificación de los casos “masivos” en el aplicativo dispuesto por la Unidad para las Víctimas por parte del Líder Operativo PQR⁷⁷.

⁷³ Se refiere a las peticiones que contienen un derecho de petición adjunto.

⁷⁴ Ley 1437 de 2011. Artículo 62. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad Numeral 1. “El mensaje de datos emitido por la autoridad, para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad.”

⁷⁵ Actualmente: Asignador LEX- PQR

⁷⁶ Actualmente: APLICATIVO LEX – PQR “Bandeja de Análisis”.

⁷⁷ Actualmente: Aplicativo de Gestión Documental. Actualmente Bandeja ORFEO Masivos/en proceso de implementación ArcaDoc, como Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021
		Página 31 de 43

- Activar las herramientas establecidas para el ingreso de las peticiones, quejas, consultas y reclamos de los ciudadanos, población víctima y ROC en la jornada nocturna (Líder Operativo PQR).⁷⁸
- Revisar que la información ingrese al aplicativo dispuesto para la asignación de las peticiones, quejas, consultas y reclamos (Asignador/Controller PQR).⁷⁹

(ii) Alistamiento y análisis

Los Agentes PQR del Grupo de Servicio al Ciudadano deberán llevar a cabo el proceso de alistamiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos que le hayan sido asignados, de la siguiente manera:

1. Verificar si los casos presentan problemas de imagen, cuyo registro debe quedar evidenciado en el aplicativo de la Entidad para la gestión documental.

En caso de presentar alguna novedad la petición, deberá ser devuelta para su subsanación.

2. Ingresar la información, analizar y clasificar según las pretensiones⁸⁰.

El Grupo de Servicio al Ciudadano articulará con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas la clasificación de las pretensiones de las peticiones, quejas, reclamos y consultas de los ciudadanos, población víctima, entidades y ROC; se deberá elaborar un árbol de pretensiones, el cual tendrá seguimiento y ajuste periódico y se constituirá con base a la misionalidad y programas específicos de la Entidad.

El árbol de pretensiones tendrá como objetivo principal la tipificación de las peticiones, quejas, reclamos y consultas para definir los escalamientos con cada una de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas a fin de resolverlas oportunamente.⁸¹

3. De acuerdo con el árbol de pretensiones, determinar la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo al cual le corresponde aportar los insumos para la respuesta; esta remisión se deberá realizar por medio de la herramienta tecnológica establecida por la Unidad para las Víctimas para dicho propósito.⁸²

⁷⁸ Actualmente: LEX GENERATOR – Aplicativo LEX PQR//en proceso de implementación ArcaDoc, como Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad.

⁷⁹ Actualmente: Aplicativo LEX – Bandeja Asignador. Aplicativo LEX – PQR//en proceso de implementación ArcaDoc, como Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Entidad.

⁸⁰ Actualmente: Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Análisis”

⁸¹ Actualmente se cuenta con un árbol de pretensiones, dividido en 17 dependencias y grupos de trabajo, 69 programas y 221 pretensiones; el cual varía constantemente.

⁸² Actualmente: Aplicativo LEX – PQR “Bandeja de Análisis”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 32 de 43

4. Solicitar el aval a los profesionales designados⁸³, quienes determinarán si el caso puede ser archivado o debe seguir su trámite; esta actividad debe llevarse a cabo por medio de los aplicativos y herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con dicho fin.⁸⁴

Aval:

En caso de que sea avalado, debe ser archivado por el Analista PQR, dejando la respectiva evidencia y cerrando el caso en las herramientas correspondientes para tal fin.⁸⁵

En caso de que no sea avalado, el Analista PQR debe revisar si la solicitud necesita desglose y solicitar nuevamente el aval al profesional designado para tal fin, para proceder con el trámite por los medios establecidos.⁸⁶

Desglose:

Si la petición no requiere desglose el Analista PQR y/o profesional designado⁸⁷ realizará la búsqueda de los insumos en los diferentes aplicativos o herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas o a través del escalamiento a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la entidad, en caso de ser necesario, para la proyección de la respuesta.

Si la petición requiere desglose, se deberá:

- El Agente PQR remite al Grupo de Gestión Administrativa y Documental para el respectivo desglose⁸⁸.
- La dependencia de la Unidad para las Víctimas encargada de la gestión documental⁸⁹ recibe la información desglosada y asigna para trámite.⁹⁰
- El Agente PQR y/o profesional designado realiza la búsqueda de insumos en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas⁹¹ y/o se escala a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas, en

83 Actualmente Abogado PQR

84 Actualmente: Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis" - Aplicativo de Gestión Documental.

85 Actualmente: Genera reporte en LEX de archivados y reasignados y efectúa el mismo procedimiento en ORFEO para dejar evidencia, finaliza el trámite en LEX- PQR. (FIN) Herramientas: ORFEO LEX- PQR/en proceso de implementación ArcaDoc. (FIN)

86 Actualmente: Aplicativo de Gestión Documental – Correo electrónico: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

87 Actualmente: Abogado PQR

88 Aplicativo de Gestión Documental - Correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

89 Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad para las Víctimas.

90 Actualmente: Aplicativo LEX- PQR Bandeja masivos

91 SIRAV, SGV, INDEMNIZA, RUV, VIVANTO

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 33 de 43

caso de ser necesario, para la proyección de la respuesta (de acuerdo con el árbol de pretensiones).

Para el alistamiento y análisis de los ROC es necesario examinar y analizar el contenido del documento para establecer si son de “Interés Particular” o de “Interés General” y clasificar según sea la pretensión y la competencia de la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo, de la siguiente manera:

- Si es un requerimiento de casos de particulares: Estos aplican para los requerimientos en que los ciudadanos o población víctima dirijan las solicitudes a los órganos de control y que estas sean de competencia de la Unidad para las Víctimas. Estas peticiones, en términos operativos (en el marco del Procedimiento: Trámite a Peticiones Quejas y Reclamos), se clasifican como de “Lineamientos de respuesta para casos de particulares”, las cuales 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. No obstante, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la Unidad para las Víctimas deberá dar atención prioritaria a las peticiones que traten del reconocimiento de un derecho fundamental⁹².
- Si es un requerimiento 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 deberá disponer de lo necesario para garantizar el suministro oportuno y en tiempo real de la información requerida. Teniendo en cuenta que para estos casos se tienen como mínimo cinco (5) días hábiles para dar respuesta al ente de control, deberán ser tramitados por el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de una ruta diferenciada, por medio de la cual los requerimientos deberán ser 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 deberán ser articuladas y avaladas con el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas y en los casos que se requiera, realizar 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. Entre tanto, los entes de control “garantizarán la confidencialidad de la información clasificada o reservada”⁹³.

Finalizado el alistamiento y análisis, se procederá con el escalamiento de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos.

⁹² Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

⁹³ Resolución Orgánica 0030 de 2019 de la Contraloría General de la República, por la cual se reglamentan los requerimientos de la Contraloría General de la República para el acceso a los sistemas de información o bases de datos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 34 de 43

- (iii) Escalamiento a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas

Previamente al escalamiento tenga en cuenta:

Por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, en caso de que las peticiones no requieran un escalamiento, es decir, que se cuente con los insumos y la información necesaria para la proyección de las respuestas, el Analista PQR y/o profesional designado deberá proyectar masivamente las respuestas a través del formato establecido⁹⁴.

Escalamiento:

En caso de que la información con la cual cuentan los Agentes PQR no sea suficiente para proyectar una respuesta a los requerimientos de manera masiva, se debe proceder con el escalamiento a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo por parte del agente y/o profesional designado, con el fin de obtener los insumos necesarios para estructurar, consolidar y proyectar la respuesta.⁹⁵

Cuando las peticiones sean escaladas por falta de información en los aplicativos y herramientas tecnológicas dispuestas por la Unidad para las Víctimas, las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo deben validar su competencia sobre la petición el mismo día de su escalamiento y de ser de su competencia, entregar los insumos cuando corresponda en los plazos señalados en el Procedimiento: Trámite a Peticiones Quejas y Reclamos de la Unidad para las Víctimas y atendiendo a lo establecido en la normatividad vigente. La información será verificada y validada acorde a lo solicitado por los Agentes PQR Control de Escalamiento, por medio de los canales de comunicación o aplicativos acordados para esta gestión.⁹⁶

La validación de la competencia por parte de cada Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo debe realizarse el mismo día; esto con el fin de:

- Las devoluciones se hagan el mismo día; en caso de que no sea de competencia de la Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo.
- Se mantengan los términos legales de respuesta.

⁹⁴ Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31. Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección automática.

⁹⁵ Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Análisis” Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co

⁹⁶ Actualmente: Aplicativo LEX – PQR “Bandeja Análisis Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 35 de 43

Como se mencionó anteriormente, la atención de los ROC de Política Pública se hará a través de una ruta diferenciada en el campo operativo, razón por la cual, los lineamientos para el escalamiento son los siguientes:

- El equipo operador de Canal Escrito debe contar con un grupo de profesionales conceptuales competentes y capacitados, que cuenten con el conocimiento necesario para llevar a cabo el análisis de los requerimientos, la estructuración, consolidación y proyección de las respuestas de fondo.
- Antes de realizar el escalamiento, se debe agotar la búsqueda en todos los Sistemas de Información, herramientas e instrumentos dispuestos por la Unidad para las Víctimas para la consolidación de los contenidos, estructuración y proyección de las respuestas de fondo a los requerimientos.⁹⁷
- El escalamiento se hará a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo: El direccionamiento debe realizarse finalizado el análisis y deberá contener la información necesaria para una adecuada articulación intrainstitucional y la proyección final de la respuesta por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Estructurar la información o contenido, de tal manera que se proyecte una respuesta puntual, clara, concisa, amable (lenguaje claro) a los interrogantes del solicitante.
- Para la estructuración de la respuesta se debe identificar plenamente los lineamientos, cuestionamientos, interrogantes o consultas que requieran de la atención y gestión por parte de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, que permitirán finalizar la proyección de la respuesta; así como los soportes y documentos que requieran anexarse.
- También, se deberán tener en cuenta los formatos establecidos para las respuestas: “VF”⁹⁸.
- Tipificar el escalamiento de acuerdo con el árbol de pretensiones acordado entre el Grupo de Servicio al Ciudadano, las Dependencias y/o Grupos Internos de la Entidad.
- Realizar el escalamiento a través de la herramienta y/o aplicativo definido por la Entidad para este fin.
- Informar los términos y tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los ROC.
- Si en la consolidación y proyección de las respuestas se requiere de definiciones o avaluos, se podrá solicitar apoyo conceptual a la Unidad para las Víctimas, en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano o el equipo que haga sus veces en la Entidad para acompañar y apoyar el seguimiento de las mesas conceptuales y demás espacios que se desarrollen con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo (en el marco de los tiempos de ley y en términos de calidad y oportunidad en las respuestas).

Casos Atípicos: Estos casos se refieren a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas relacionados con temas que definitivamente no han podido ser asignados, resueltos o que tiene que ver

⁹⁷ Revisión de los Sistemas de Información, instrumentos y/o herramientas que almacenen información de la Entidad, con el propósito de proyectar la respuesta al requerimiento.

⁹⁸ Versiones finales -VF

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 36 de 43

con consultas o requerimientos de la Política Pública de Atención y Reparación Integral a las Víctimas⁹⁹. Con el fin de solucionar estos casos, el Grupo de Servicio al Ciudadano, por medio del Canal Escrito, realizará los escalamientos a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo que correspondan, o si el caso lo amerita, citar a mesas de trabajo con el propósito de determinar las acciones para su respuesta y resolución.¹⁰⁰

Es importante aclarar, que lo anterior deberá cumplirse dentro de los tiempos de respuesta en términos, respetando siempre los plazos establecidos por los órganos de control; **las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo deberán atender a estos casos con prioridad de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano.**

En los casos de quejas anónimas: Se analizarán de manera integral las peticiones para determinar si definitivamente no cuenta con la información necesaria para brindar una respuesta de fondo. Las peticiones deben tramitarse según los lineamientos y criterios operativos de respuesta en estos casos, con base en la normatividad vigente¹⁰¹, sea requiriendo al peticionario complementar la información absolutamente necesaria para una respuesta de fondo, enviando la respuesta a Puntos de Atención, Centros Regionales o Personerías Municipales (para el caso de falta de datos de contacto o notificación), o escalando a la Oficina de Control Interno y Disciplinario de la Unidad para las Víctimas, cuando sea como fundamento para iniciar procedimientos disciplinarios para su trámite correspondiente. En los casos que la petición definitivamente no cumpla con los requisitos mínimos establecidos en la Ley para poder brindar una respuesta, se procede a archivar la petición con las observaciones y evidencias correspondientes, acatando las directrices del proceso de gestión documental.

Finalmente, el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá llevar control y seguimiento del comportamiento de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, con relación a: (i) Cumplimiento de los términos de respuesta y (ii) Coherencia y contrastación de la información. Por lo anterior, se generarán las alertas y mesas de trabajo, mesas conceptuales y calibraciones periódicas con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, como también con la operación para la socialización de los resultados, ajustes, acciones correctivas y acciones de mejora.

(iv) Proyección de la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos:

La proyección de la respuesta se hará con los insumos e información recolectada y definida según términos descritos en párrafos anteriores, cuya responsabilidad está en el Agente PQR y/o profesional designado, a través del aplicativo dispuesto por la Unidad para las Víctimas¹⁰² y los formatos establecidos previamente para tal fin.¹⁰³

99 Por razones tales como: “no se conoce lineamiento, sin competencia, que requieran de una consulta a un asesor de la Entidad, pendientes de firmas externas, entre otros”.

100 Actualmente estos casos se clasifican como SISTEMAS INTERNACIONALES – CASOS ATÍPICOS.

101 Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011” Por la cual se expide el CPACA...”, 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 recibirlas por considerarla incompleta.

102 Actualmente: Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección” Formato de respuesta peticionario.

103 Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 – Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección”

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 37 de 43

Tenga en cuenta:

La respuesta proyectada debe pasar por una revisión de calidad que determinará si cumple con los estándares establecidos en la operación; tarea que deberá ser realizada por un líder de calidad y a través del aplicativo que sea determinado con este fin.¹⁰⁴

Validada y aprobada la versión final de la respuesta, se debe gestionar la firma del Director (a), Subdirector (a), Coordinador (a) y/o Jefe (s) de Oficina según sea el caso (por el Agente o profesional designado), imprimir y enviar la respuesta por correo certificado al ciudadano, víctima, órgano de control y/o entidades. Todo esto deberá quedar registrado en el aplicativo correspondiente para esto¹⁰⁵ y en las planillas de envío por correo certificado.¹⁰⁶ **En caso de no cumplir con los estándares de calidad, la proyección debe ser devuelta por el Líder de Calidad al Agente PQR y/o profesional designado, con el fin de subsanar el procedimiento.**¹⁰⁷

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

Para el caso de los ROC

- *Para los ROC de casos de particulares (coadyuvancia):* en los casos que se requiera, los agentes podrán consultar con los profesionales conceptuales del equipo operador, para la correspondiente revisión y apoyo en estructuración y proyección de las respuestas; estas siempre deben ser respuestas de fondo coherentes, consecuentes con la información brindada anteriormente, cumpliendo con los lineamientos misionales y bajo el ordenamiento jurídico vigente.
- *Para los ROC de Política Pública,* el equipo conceptual del operador generará una alerta al equipo ROC del Canal Escrito del Grupo de Servicio al Ciudadano o al que haga sus veces dentro de la Unidad para las Víctimas para su análisis y seguimiento; esto se hará en corresponsabilidad con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo.

Estos casos siempre requieren la autorización/ aval de la Unidad para las Víctimas. Cada Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo de la Unidad para las Víctimas **es responsable de la claridad, veracidad, coherencia y contrastabilidad de la información técnica enviada para el informe de respuesta al Órgano de Control.**

¹⁰⁴ Actualmente: La gestión que debe quedar reportada en Aplicativo LEX – PQR “Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR”.

¹⁰⁵ Generar radicado ORFEO asociado al código de entrada/en proceso de implementación ArcaDoc. Aplicativo Gestión Documental “radicación”. Subir imagen LEX “Bandeja Impresión”.

¹⁰⁶ Actualmente: Aplicativo LEX – PQR “Bandeja firma” – “Bandeja impresión” y deberá existir un registro de las planillas de envío de la empresa de correo certificado 472. Empresa de correo certificado 472

¹⁰⁷ Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección”

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 38 de 43

El trámite para la proyección de los ROC deberá contemplar lo siguiente:

- Control y seguimiento de los casos escalados por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Articulación directa del Grupo de Servicio al Ciudadano con los Enlaces ROC designados por las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, a los cuales les fueron escalados los requerimientos por parte de los profesionales conceptuales del equipo operador.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano implementará un “Semáforo” como instrumento que permita generar las señales y alertas necesarias, para el cumplimiento de los términos de las respuestas de los ROC; este se enviará diariamente a las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo involucradas, a través de los enlaces designados por los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano brindará acompañamiento técnico y conceptual a las Dependencias y Grupos Internos de Trabajo involucrados en la gestión de respuesta y cierre de los ROC escalados (mesas conceptuales, mesas de trabajo, reuniones bilaterales, entre otras).
- Las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo competentes deberán reportar semanalmente al Grupo de Servicio al Ciudadano los avances en la gestión de los ROC; lo que permitirá llevar un seguimiento y control, generar alertas, acciones correctivas y de mejora para lograr la solución y el cierre de los casos.
- 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 y con ello, proyectará la respuesta final.
- Con relación a instancias para la atención de visitas administrativas (compromisos, citaciones, entre otros) se deberá realizar reuniones preparatorias, de seguimiento y monitoreo, que deberán ser estructuradas de acuerdo con el trámite operativo en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano y el lineamiento estratégico dictado por la Dirección y Subdirección General. Las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y las Direcciones Territoriales, serán responsables de la información entregada para los informes y respuestas (veracidad, certeza, coherencia, actualidad, disposición inmediata, calidad y en articulación con la Oficina Asesora de Planeación). Lo anterior, con el fin de garantizar una construcción integral y permanente (antes, durante y después) de la estrategia de atención y respuesta de los requerimientos. De todas estas acciones deberán quedar los soportes correspondientes (actas de las reuniones, los formatos de asistencia, informes, correos electrónicos, entre otros que consten como evidencia).
- Una vez avalada la consolidación por el responsable de la respuesta del Grupo de Servicio al Ciudadano y en los casos que se requiera, por la Dirección General y/o Subdirección

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 39 de 43

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, Subdirectores, Coordinadores o Jefes de Oficina responsables.

Solicitud de respuesta:

Si el peticionario solicita información del estado de su petición, se debe confirmar en la respuesta la recepción y el radicado de la petición y brindar la respuesta de fondo a su solicitud. Cuando la respuesta a la petición ya haya sido emitida, se le informará al solicitante y deberá ser anexada en la respuesta, informando el número de radicado generado y la fecha de su recepción.

Cuando el peticionario requiera que su respuesta sea entregada en un país diferente a Colombia (por ser su lugar de residencia), la Unidad para las Víctimas le pedirá que informe un correo electrónico, con el fin de poder enviar la respuesta del derecho de petición.

5. RECOMENDACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS VERSIONES FINALES, GUIONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN, ENTREGA E INCORPORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA RESPUESTA INSTITUCIONAL DE PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.

Las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para las Víctimas deben construir y proporcionar las versiones finales, entregar la información necesaria para brindar respuestas de fondo y apoyar la construcción de los guiones de atención y orientación, mensajes de respuesta a las solicitudes (cierre de ciclo) y demás textos de respuesta a las peticiones escritas, verbales y requerimientos, correspondientes a los lineamientos que se formulen en la Entidad en el marco de la Política Pública de Atención y Reparación Integral a las Víctimas. En este sentido, al interior de cada equipo de trabajo se deberán tener en cuenta las recomendaciones para la gestión de la información, como también cumplir con los lineamientos de entrega e incorporación de lineamientos para la atención del Grupo de Servicio al Ciudadano.

La información debe ser avalada por cada Dependencia y/o Grupo Interno de Trabajo que sea competente del tema para responder a las peticiones y requerimientos que fuesen formuladas a la Unidad para las Víctimas, **en forma escrita, verbal, presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos y/o tecnológicos** y en los casos que se requiera, con el aval de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección General. Por lo anterior, también es responsabilidad de cada dependencia proporcionar la información para la atención, orientación y respuesta a los ciudadanos y población víctima a través de los canales y rutas de atención de la Unidad para las Víctimas.

5.1. Acciones para la gestión de las respuestas:

- Designar enlaces por parte de cada una de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo para la articulación de las respuestas institucionales con el Grupo de Servicio al Ciudadano, para el cumplimiento de las rutas de atención y garantizar los tiempos de gestión y respuesta según los lineamientos señalados y la normatividad vigente.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 40 de 43

- Socializar al Grupo de Servicio al Ciudadano en primera instancia, todo lineamiento de respuesta institucional que se pretenda informar a los ciudadanos o población víctima a través de los canales de atención y los equipos territoriales.
- Contemplar los tres canales de atención y a las Direcciones Territoriales en todo lineamiento de respuesta institucional de la Unidad para las Víctimas y analizar los escenarios de las solicitudes, peticiones y requerimientos para su clasificación/tipificación y la construcción de las respuestas.
- Acordar y definir las acciones, rutas y escalamientos para la gestión de las respuestas, como también el lineamiento estratégico institucional en los casos de información de política pública y visitas administrativas.
- Definir las versiones finales de las respuestas a las peticiones, guiones de orientación, mensajes de respuesta a las solicitudes (cierre de ciclo) y demás textos de respuesta, las cuales deben ser revisadas y aprobadas por los equipos conceptuales y jurídicos de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, como de su Director, Subdirector, Coordinador y/o Jefe de Oficina, y avaladas por la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección General (cuando se requiera); previo a su entrega al Grupo de Servicio al Ciudadano. Las respuestas/información deben ser entregadas en los formatos establecidos por la Unidad para las Víctimas y lineamientos del Grupo de Servicio al Ciudadano, como también se deben transmitir de forma clara y efectiva (programas, trámite y servicios); esto en cumplimiento de lo establecido por el CONPES 3785 de 2013 sobre “Estrategia Lenguaje Claro” – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.¹⁰⁸ El Grupo de Servicio al Ciudadano brindará acompañamiento técnico y conceptual para propender por un lenguaje claro y sencillo en la información.
- Articular con los grupos internos de trabajo responsables de los requerimientos administrativos y judiciales al interior de cada Dependencia, y con el Grupo el Grupo de Servicio al Ciudadano con el fin de contextualizar y socializar los lineamientos técnicos que se hayan formulado.
- Planear y programar los espacios de socialización y capacitación a los equipos operativos de respuesta a las peticiones escritas, verbales y requerimientos.
- Articular la estabilización e implementación estratégica de las definiciones conceptuales, técnicas y operativas para la respuesta institucional.
- Realizar seguimiento a la respuesta oportuna bajo los procedimientos y lineamientos establecidos para tal fin por la Unidad para las Víctimas y la normatividad vigente.

¹⁰⁸ Guía del Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 41 de 43

- Implementar de forma efectiva y oportuna el Proceso de Gestión Documental de las peticiones escritas, que garantice el trámite y gestión de las peticiones y requerimientos en los tiempos establecidos.
- Direccionamiento, escalamiento y cumplimiento de tiempos de respuesta según los lineamientos de la Unidad para las Víctimas.
- Actualización de lineamientos y de la documentación, a través de capacitación y socialización periódica.
- Control y seguimiento periódico a través de reuniones, mesas de trabajo, mesas conceptuales y calibraciones, entre otros.
- Calidad: Llevar a cabo proceso de calidad según lineamientos y resultados; generar las acciones correctivas y de mejora. Analizar respuestas erradas, inconsistentes o incompletas encontradas en la calidad de la respuesta y articular cuando sea necesario, con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo responsables de la información.
- Cumplir con las rutas y lineamientos dados a través de las diferentes circulares internas, normatividad y documentos establecidos por la Unidad para las Víctimas, en temas como: *Ruta de Atención a requerimientos presentados por miembros del Congreso de la República, Ruta de Atención a Requerimientos de Órganos de Control, peticiones verbales, recepción de los derechos de petición escritos, respuesta institucional: radicación memoriales, despachos judiciales, entre otros que se establezcan y se encuentren vigentes.*

El Grupo de Servicio al Ciudadano, en articulación con las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo, proporcionará los documentos técnicos, conceptuales y operativos que sean necesarios para brindar la información detallada que propenda por la correcta implementación de los lineamientos internos de la Unidad para las Víctimas para el trámite y respuesta de las peticiones, y en cumplimiento de lo exigido por la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el CPACA*” sobre la “*Organización y trámite interno y decisión de las peticiones*” por parte de las autoridades y el Decreto 1166 de 2016 “*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 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*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 42 de 43

- Ley 2080 del 25 de enero 2021 *“Por medio de la se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley de Habeas Data – Ley Estatutaria 1581 de 2012: *“Por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 1069 de 2015. Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho
- Resolución Orgánica 0030 de 2019 de la Contraloría General de la República, por la cual se reglamentan los requerimientos de la Contraloría General de la República para el acceso a los sistemas de información o bases de datos.
- Resolución 00156 de 2017 *“Por la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”*. Artículo 13. Deber de la información.
- Circular 00014 de 2019. Ruta de Atención a Requerimientos presentados por Miembros del Congreso de la República.
- Circular 00024 de 2016. Instrucciones para el trámite de radicación de peticiones, notificaciones y requerimientos judiciales relacionados con acciones de tutela.
- Circular 00024 de 2018. Consecuencias disciplinarias por omitir responder derechos de petición.
- Circular 00027 de 2016 *“Instrucciones para la recepción de los derechos de petición escritos”*.
- Circular 00019 de 12 de julio de 2016. *“Instrucciones para la respuesta institucional: Radicación memoriales Despachos Judiciales/Utilización herramienta Gestión Documental/Visitas Domiciliarias.*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740,04,06-6
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:01
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS	Fecha: 06/07/2021 Página 43 de 43

- CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano – Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano”.
- Protocolo radicación de derechos de petición.
- Guía del Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. 2015. <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>.
- Guía Para la atención telefónica y Virtual.
- Manual para el trámite de comunicaciones oficiales.
- Manual de Servicio al Ciudadano.
- Manual para la entrega e incorporación de lineamientos de atención.
- Instructivo para la Apertura del Buzón de Sugerencias.
- Procedimiento para la atención telefónica y virtual.
- Procedimiento canal presencial.
- Procedimiento tramite peticiones, quejas y reclamos. Proceso Servicio al Ciudadano.
- Subprograma de Gestión de Documentos Electrónicos.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	06/07/2021	Creación Manual para la Gestión de peticiones verbales y escritas