

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 1 de 22

1. OBJETIVO

Recibir las actuaciones administrativas de contenido particular emitidas por la Unidad para las Víctimas y notificar con cumplimiento de las formalidades legales a los ciudadanos, víctimas, representantes, apoderados o a las personas debidamente autorizadas.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las actuaciones administrativas (Actos administrativos, actas y oficios informativos) proferidos por las dependencias y/o grupos de apoyo de la Unidad para las Víctimas: La Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Gestión Social Humanitaria, Dirección de Reparación, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Gestión Administrativa y Documental y, finaliza con el cargue de la evidencia de notificación (formato de notificación personal, entrega de la notificación por aviso a residencia, formato de publicación del aviso público o edicto, notificación por conducta concluyente o notificado por medios electrónicos) en el aplicativo definido por Entidad.

3. DEFINICIONES

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: Decisión de contenido particular y concreto tomada por la Administración en ejercicio de sus competencias y funciones, la cual requiere ser notificada al ciudadano y/o víctima, representante, apoderado, o a la persona debidamente autorizada; dentro de las actuaciones administrativas encontramos:

ACTOS ADMINISTRATIVOS O RESOLUCIONES: Conforme al ordenamiento jurídico colombiano, el acto administrativo es toda declaración unilateral proferida en ejercicio de una función administrativa o, que, a falta de esta función, el Constituyente o el Legislador ha asignado su control a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, que produce efectos jurídicos directos o definitivos, generales o particulares, sobre un determinado asunto¹.

- **Aclaratorio:** es el acto administrativo por medio del cual se corrigen errores formales evidenciados en determinada resolución expedida en cualquier instancia, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 así: "En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto." Este acto administrativo se caracteriza por tener al final

¹ Consejo de Estado Sala de la Contencioso Administrativo - Expediente núm. 2011-00271-00.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 2 de 22

de la numeración del acto inicial la letra A. Para efecto de notificación subsidiaria este documento (valoración y/o recursos) aunque haya iniciado con el procedimiento de notificación establecido en el Decreto 01 de 1984; la notificación y el procedimiento a aplicar es el dispuesto en la Ley 1437 de 2011 específicamente en el artículo 45 de referida norma, toda vez que en el decreto 01 de 1984 no está contemplado el procedimiento de aclaratorios; por ello siempre será notificado mediante Aviso.

- Adicionatorio: Es el acto administrativo por medio del cual se adiciona a la resolución, hechos victimizantes y/o miembros del grupo familiar declarados que no fueron objeto de análisis. Este acto administrativo se caracteriza por tener al final de la numeración del acto inicial lo siguiente; _1.
- Auto de apertura de investigación: Entiéndase como el acto administrativo mediante el cual se da inicio formal al procedimiento administrativo de revocatoria de la decisión de inclusión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas, de conformidad con el artículo 9, numeral 2 de la Resolución 00822 del 10 de abril de 2018. Ello a partir, de solicitudes referidas a quejas, denuncias y/o informes que ponen en conocimiento de la Entidad un registro adquirido de forma irregular o fraudulento y siempre que se verifique existe mérito suficiente para dar inicio al mismo. Una vez notificado, el administrado tendrá la posibilidad de presentar escrito de inconformidad en relación con los argumentos que fueron esgrimidos por la Entidad, y a su vez, podrá aportar y solicitar las pruebas que considere pertinentes, de acuerdo con los términos establecidos en el régimen procesal vigente al momento de su expedición.
- Auto de apertura de pruebas: Entiéndase como la actuación procesal mediante la cual, en el curso del procedimiento administrativo de revocatoria de la decisión de inclusión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas, la administración decreta la práctica de pruebas tendiente al despliegue de actividades oficiosas o a petición de parte, con el fin de obtener soportes o elementos de juicio que permitan determinar la ocurrencia o no de situaciones anómalas o irregulares en el ingreso al Registro, de conformidad con el artículo 11 de la Resolución 00822 del 10 abril de 2018.
- Inclusión por orden judicial: En cumplimiento de órdenes judiciales proferidas en fallos de tutela, la dirección misional realiza la inclusión de los hechos victimizantes no incluidos en el Registro Único de Víctimas en instancia de valoración², y esta se materializa mediante un acto administrativo.

² Revaloraciones e Inclusiones por orden judicial. Procedimiento: Recursos y Revocatorias Directas. Proceso: Registro y Valoración.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 3 de 22

- **Inhibitorios:** Es el acto administrativo u oficio emitido por la administración, mediante el cual se abstiene de emitir respuesta de fondo a solicitudes, peticiones, recursos o revocatorias directas, por no estar conforme a los criterios procedimentales y/o en virtud de la competencia funcional. El acto administrativo se identifica por tener al final de la numeración del acto inicial la letra H.³
- **Resolución de Archivo (RAR):** Es el acto administrativo mediante el cual, una vez agotada la etapa probatoria, se decide el archivo y cierre del procedimiento administrativo de revocatoria de la decisión de inclusión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas, ante la insuficiencia de elementos que permitan fundamentar una decisión de Exclusión.
- **Resolución de Exclusión (RE):** Es el acto administrativo mediante el cual se revoca la decisión de inclusión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas, una vez se ha establecido a través del agotamiento de la etapa probatoria, que dicha inclusión fue otorgada sin que la persona tuviera la calidad de víctima o la hubiere acreditado de manera engañosa o fraudulenta (artículos 157 y 158 de la Ley 1448 de 2011 y artículo 2.2.2.4.1 del Decreto Único Reglamentario 1084 de 2015). En relación con la decisión adoptada frente a la solicitud de inscripción en el Registro Único de Población Desplazada, hoy Registro Único de Víctimas, en el marco de la Ley 387 de 1997, será causal para revocar la referida decisión la señalada en el artículo 14, ordinal primero, del Decreto 2569 de 2000. La decisión de revocar la decisión adoptada frente a la solicitud de inscripción conllevará a modificar el estado de incluido a excluido en el Registro Único de Víctimas, de conformidad a lo señalado en el artículo 2.2.2.3.13 del Decreto Único 1084 de 2015 y contra ella serán procedentes los recursos de reposición, apelación y queja, dentro de los términos establecidos en el régimen procesal vigente al momento de su expedición.
- **Revaloración por orden judicial:** En cumplimiento de órdenes judiciales proferidas en fallos de tutela, la dirección misional realiza la revaloración de los hechos victimizantes no incluidos en el Registro Único de Víctimas en instancia de valoración, ello implica un nuevo estudio del caso, cuyo resultado puede conservar o cambiar dicha decisión.

³ Sentencia C-258/08. FALLO INHIBITORIO-Concepto/FALLO INHIBITORIO-No produce efectos de cosa juzgada. Decisiones judiciales inhibitorias son aquellas que, por diversas causas, ponen fin a una etapa procesal sin decidir de fondo el asunto que se le plantea al juez, es decir, sin adoptar resolución de mérito; por tanto, el problema que ha sido llevado a la justicia queda sin resolver, lo que implica que puede presentarse nuevamente ante la jurisdicción del Estado para su solución, salvo eventos especiales de caducidad o prescripción, que en principio no se presentan en la acción de inconstitucionalidad. En consecuencia, una sentencia inhibitoria en un juicio de constitucionalidad no produce efecto de cosa juzgada respecto de la disposición acusada, en tanto que mientras no exista un pronunciamiento material sobre su exequibilidad, es posible insistir en su revisión constitucional.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 4 de 22

- **Revocatoria de Oficio:** Facultad de la Administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto administrativo suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad. La revocatoria oficiosa se puede realizar en cualquier tiempo, respetando los requisitos y procedimientos legales, dentro de los que se destaca que cuando un acto administrativo, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocido un derecho, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo y expreso del titular. (Art. 69 del Decreto 01 de 1984 – Art. 93 de la Ley 1437 de 2011). Este acto administrativo se identifica por tener al final de la numeración del acto inicial las letras RO.
- **Solicitud de Reconsideración:** Es una figura especial consagrada por el marco jurídico de justicia transicional, a través de la cual el administrado podrá solicitar a la Unidad para las Víctimas reconsiderar solicitudes de indemnización administrativas ya resueltas, teniendo en cuenta las reglas establecidas en el Decreto 4800 de 2011 compilado por el Decreto 1084 de 2015, los asuntos que hayan sido negados por las siguientes causas: (i) por presentación extemporánea; (ii) Por el momento de ocurrencia de los hechos o; (iii) Porque los hechos estaban fuera del marco de la Ley 418 de 1997 o del Decreto 1290 de 2008⁴.
- **Solicitud de Revocatoria Directa:** Facultad de la Administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto administrativo suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad. Puede iniciarse a solicitud de parte o de oficio por la Entidad, respetando los requisitos y procedimientos legales que se han estatuido para tal fin.⁵

En lo que atañe a las revocatorias oficiosas que no se encuentren en instancia posterior (apelación) todas son abordadas desde la Subdirección de Valoración y Registro. Este acto administrativo se identifica por tener al final de la numeración del acto inicial las letras RD. Sin embargo, algunas resoluciones no tienen estas letras, por ello es necesario revisar el acto para diferenciarlo de una decisión en instancias de apelación.

AUTOS: El auto o judicial o mandato judicial (también llamado en algunos ordenamientos sentencia interlocutoria) es una resolución judicial, mediante la cual un juzgado o tribunal se pronuncia sobre peticiones de las partes, resolviendo las incidencias, es decir, las cuestiones diversas del asunto principal del litigio, pero relacionadas con él, que surgen a lo largo de un proceso jurisdiccional. Los autos

⁴ Artículo 156 del Decreto 4800 de 2011: Reconsideración de solicitudes de indemnización administrativa ya resueltas. Sólo a solicitud de parte, podrán ser reconsiderados, bajo las reglas del presente decreto, los casos que hayan sido negados por presentación extemporánea, por el momento de ocurrencia de los hechos, o porque los hechos estaban fuera del marco de la Ley 418 de 1997 o del Decreto 1290 de 2008.

⁵ HINCAPIÉ, Juan Ángel. Derecho procesal administrativo. Librería jurídica Sánchez 8° Ed. Pág. 89

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 5 de 22

pueden ser: auto de apertura de investigación y auto de apertura de pruebas.

ACTA - CRA: Conforme a lo establecido en el Decreto 1290 de 2008, el Comité de Reparaciones administrativas-CRA-, era el órgano encargado de decidir sobre el reconocimiento de la calidad de víctimas y beneficiarios de las solicitudes y medidas de reparación, conforme al estudio técnico y las recomendaciones de la Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional. En tal virtud, el acta es el documento emitido por la administración, mediante el cual se da respuesta a las solicitudes de inscripción bajo el Decreto 1290 de 2008.

ALISTAMIENTO: Actividad donde se realiza la impresión, plegado, ensobrado, embolsado, termo sellado y demás actividades necesarias para la entrega de documentos remitidos por la Unidad para las Víctimas.

ARANDA: Sistema de apoyo de la Unidad para las Víctimas donde se registran y escalan casos que ameritan soporte técnico telefónico o especializado sobre los recursos tecnológicos de la entidad.

CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS: es un espacio físico destinado por entidades del orden nacional y territorial para brindar atención a las víctimas del conflicto armado en el nivel territorial, donde se ejecutan actividades de orientación, información y se prestan servicios dirigidos exclusivamente a la población víctima. Estos centros unifican y reúnen toda la oferta institucional para la atención de las víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación, así como para efectos del Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 168 parágrafo).

CITACIÓN: Actividad mediante la cual se convoca al ciudadano y/o Víctima a los Puntos de Atención, Centros Regionales de Atención Integral a Víctimas, Jornadas de Atención, Jornadas Móviles, Ferias de Servicio o demás espacios institucionales, donde se notificarán personalmente las actuaciones administrativas. Estas citaciones podrán realizarse por los siguientes medios:

- Citación a residencia.
- Citación Pública.
- Citación mediante llamada telefónica.
- Citación mediante mensaje de texto – SMS.
- Citación mediante servicio de agente virtual⁶
- Citación mediante correo electrónico.

De otra parte, la Unidad para las Víctimas se apoya en otras entidades como

⁶ Grabación virtual con el fin de brindar información a los ciudadanos sobre el trámite de notificación de la actuación administrativa.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 6 de 22

Personerías y Alcaldías Municipales, que a su vez podrán establecer estrategias de comunicación o convocatoria conforme a las dinámicas propias de territorio (ejemplo: perifoneo⁷, cuñas radiales), con el fin de aumentar la participación de los ciudadanos y/o población víctima.

CIUDADANO Y/O VÍCTIMA: Persona natural o jurídica que actúa en nombre propio o como representante, apoderado o autorizado que cuenta con alguna actuación administrativa de contenido particular y concreto pendiente por notificar por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – LEY 1437 de 2011.

DATA: Información cargada por el área misional o área de apoyo que emitió la actuación administrativa pendiente por notificar requerida para el procedimiento de notificación, y/o información de la gestión registrada desde el Canal Presencial – Notificaciones dentro del aplicativo destinado para este fin.

DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (DNP): Documento mediante el cual se deja constancia de la presentación personal del ciudadano para ser notificado de la actuación administrativa. Durante la notificación personal se hará la entrega al ciudadano de una “copia íntegra, auténtica y gratuita del documento, con anotación de la fecha y la hora, firma de las partes participantes, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo”⁸.

ETAPAS PARA LA NOTIFICACIÓN: Son los pasos que se deben cumplir para lograr la notificación de las actuaciones administrativas, se pueden surtir en las siguientes etapas:

- Consolidación: Etapa donde se reciben las actuaciones administrativas de las dependencias y/o grupos de apoyo, se realiza la revisión de los requisitos mínimos establecidos en el Manual Único de Notificaciones y se generan las observaciones correspondientes en caso de presentar inconsistencias, o se inicia el procedimiento de notificación según corresponda.
- Electrónica: Etapa donde se ofertan y/o notifican las actuaciones administrativas por medios electrónicos.
- Personal: Etapa en la cual se busca lograr la notificación personal del ciudadano y/o víctima, representante, apoderado, o a la persona debidamente autorizada de la actuación administrativa emitida por la Unidad para las Víctimas.
- Residencia: Etapa donde se cita y/o notifica mediante aviso residencia al ciudadano y/o víctima, representante, apoderado, o a la persona debidamente autorizada.

⁷ En el marco de lo establecido por el Artículo 33 de Código Nacional de Policía.

⁸ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 67. Notificación personal.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS		Fecha: 07/09/2021 Página 7 de 22

- **Publicación:** Etapa donde se cita públicamente, y en caso no lograrse otro medio de notificación, se realiza la notificación mediante aviso o edicto público del ciudadano y/o víctima, representante, apoderado, o a la persona debidamente autorizada.
- **Calidad:** Etapa en la cual se hace una revisión aleatoria de las pruebas de notificación y de las actuaciones administrativas, analizando, creando y aplicando acciones de mejora para el procedimiento de notificaciones en caso de ser necesario.

EXTEMPORANEIDAD: Declaración y/o recurso presentado por fuera del periodo establecido por la Ley 1448 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.⁹

FORMATO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE RESPUESTAS: un documento mediante el cual se deja constancia de la presentación personal de la víctima, ciudadano u autorizado, cuando este solamente solicita copia del acto administrativo previamente notificado.

MINISTERIO PÚBLICO: Entidades gubernamentales (Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación y Personerías Municipales) con presencia en los municipios a nivel nacional.

NOTIFICACIÓN: Acto jurídico procesal mediante el cual se da a conocer a una persona o destinataria el contenido o decisión tomada por una autoridad Administrativa.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: Según lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011: "Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el ciudadano haya aceptado este medio de notificación". La notificación quedará surtida "a partir de la fecha y hora acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la entidad".

NOTIFICACIÓN POR AVISO RESIDENCIAL: Según el inciso primero del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, si no puede efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días de haber enviado la citación a residencia, esta se hará por medio de aviso, el cual se remitirá a la misma dirección donde se envió la citación, acompañado de copia íntegra del acto administrativo".

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Consiste en la comunicación directa al interesado a su representante o apoderado del contenido de la decisión adoptada por la Unidad para las Víctimas. Durante la notificación personal se hará la entrega al ciudadano de una

⁹ De la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas establecieron un término de cuatro (4) años contados a partir de la promulgación de dicha norma para quienes hayan sido víctimas con anterioridad a ese momento y de dos (2) años contados a partir de la ocurrencia del hecho respecto de quienes lo sean con posterioridad a la vigencia de esta, para presentar su declaración ante el Ministerio Público con el lleno de los requisitos establecidos para tal fin. Artículos 155 de la Ley 1448 de 2011, 184 del Decreto Ley 4633 de 2011, 112 del Decreto Ley 4634 de 2011 y 147 del Decreto Ley 4635 de 2011.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 8 de 22

“copia íntegra, auténtica y gratuita del documento, con anotación de la fecha y la hora, firma de las partes participantes, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo”¹⁰.

NOTIFICACIÓN POR PUBLICACIÓN: Según lo dispuesto en el segundo inciso del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la notificación por publicación es subsidiaria de la notificación personal y sólo procede cuando la notificación personal o por aviso a residencia no pudo ser realizada, a pesar de todas las gestiones que se hubieren adelantado con este fin. *“Esta se realiza cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.*

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

NOTIFICACIÓN POR EDICTO: conforme a lo establecido en el artículo 45 del Decreto 01 de 1984, la notificación por edicto solo procederá “si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la providencia”.

NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE: “La notificación por conducta concluyente es un mecanismo que permite inferir el conocimiento previo de una providencia judicial, y de este modo, suple el cumplimiento del principio de publicidad y garantiza el ejercicio del derecho a la defensa”.¹¹

LEX: Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, utilizada para el control de ingreso por radicación en ORFEO y gestión necesaria para la emisión de respuestas dadas a las consultas, peticiones, quejas y reclamos.¹²

OFICIOS INFORMATIVOS: Son actuaciones administrativas mediante las cuales la Entidad da respuesta a las solicitudes particulares elevadas por los ciudadanos y/o víctimas, cuya clasificación se hace de acuerdo con los siguientes escenarios: (i) Declaraciones de hechos ocurridos con antelación al año 1985¹³; (ii) Declaraciones por el hecho victimizante de “Despojo y Abandono Forzado de Tierras”¹⁴; (iii) Oficio de Comunicación de ingreso al Registro Único de Víctimas RUV¹⁵; (iv) Oficio

¹⁰ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 67. Notificación personal.

¹¹ Auto 197A de 2011 señaló que “la notificación por conducta concluyente es un mecanismo que permite inferir el conocimiento previo de una providencia judicial y, de este modo, suple el cumplimiento del principio de publicidad y garantiza el ejercicio del derecho a la defensa”

¹² Procedimiento: Trámite de peticiones, quejas y reclamos.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimientopeticionesquejasyreclamosv1.pdf>.

¹³ Artículos 157 y 158 de la Ley 1448 de 2011 y las normas que modifiquen, adicionen o reglamenten.

¹⁴ Parágrafo 1 del artículo 76 de la Ley 1448 de 2011.

¹⁵ Artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 9 de 22

improcedente¹⁶; (v) Reiteración de solicitudes de inscripción en el Registro Único de Víctimas –RUV¹⁷.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas¹⁸.

PRUEBA DE NOTIFICACIÓN: Es el documento soporte de la notificación en las diferentes etapas del trámite (Personal, Electrónica, Residencia, Subsidiaria y Concluyente).

RECURSO: Medio jurídico por el cual se solicita la modificación, aclaración, revocatoria o invalidez de una actuación administrativa emitida por la Administración previamente, solicitado a través figuras jurídicas como recurso de reposición, recurso de apelación, recurso de reposición y en subsidio apelación.

REVOCATORIA DIRECTA: Es la facultad que tiene la entidad de revocar sus propios actos administrativos de oficio o a petición del ciudadano con la interposición de la revocatoria directa, siempre y cuando se hayan vencido los términos para interponer los recursos correspondientes. La solicitud de revocatoria directa ha sido entendida como una facultad de la administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad. Puede iniciarse a solicitud de parte o de oficio por la entidad, respetando los requisitos y procedimientos legales que se han instituido para tal fin.

RUV (Registro Único de Víctimas): es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas, en la cual se incluirá a las víctimas individuales a las que se refiere el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011.

SGV (Sistema de Gestión para las Víctimas): el cual permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar tiempos y se integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas. Dentro de sus funcionalidades se encuentra el módulo de notificaciones, donde reposa la información de algunas actuaciones administrativas pendientes por notificar.

SIRAV (Sistema de Información y Registro de Atención a las Víctimas): Herramienta tecnológica donde reposan las actuaciones administrativas a notificar;

¹⁶ Artículo 157 de la Ley 1448 de 2011 y artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

¹⁷ Parágrafo del artículo 155, Ley 1448 de 2011 así: “Las personas que se encuentren actualmente registradas como víctimas, luego de un proceso de valoración, no tendrán que presentar una declaración adicional por los mismos hechos victimizantes. Para efectos de determinar si la persona ya se encuentra registrada, se tendrán en cuenta las bases de datos existentes al momento de la expedición de la presente Ley”

¹⁸ Guía de consulta en aplicativos. Proceso: Registro y Valoración y Manual de Radicación de Documentos de Entrada. Proceso de 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: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 10 de 22

permite llevar el control y trazabilidad de las actuaciones administrativas proferidos por algunas áreas misionales de la Unidad para las Víctimas.

SUBPROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: Con base en 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, contribuir a la reconstrucción de la memoria histórica del país en lo que respecta a derechos humanos y el conflicto armado, en el marco de la Ley 1448 de 2011, la Unidad para las Víctimas se ha 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, 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 para las Víctimas se encontrará armonizado con la -Política de Gobierno Digital y los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, a saber: estratégicos, misionales, seguimiento, control y de apoyo, aplicando buenas prácticas en seguridad de la información, garantizando así la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información”.¹⁹

VIVANTO: Aplicación tecnológica que se creó con el fin de integrar las diferentes bases de datos, contienen la información básica y detallada de las víctimas.²⁰

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

Corresponden a las actividades que se podrán aplicar para la notificación de las actuaciones administrativas de contenido particular, conforme al Manual Único de Notificaciones de la Unidad para las Víctimas. A continuación, se describen cada uno de estos:

- La diligencia de notificación de actuaciones administrativas podrá ser realizada por funcionarios y/o colaboradores de la Unidad para las Víctimas y, personal de apoyo en la atención a las víctimas de conflicto armado de las entidades territoriales, tales como, enlaces municipales y funcionarios de Ministerio Público.
- Entrega de las actuaciones administrativas de contenido particular y concreto que requieran ser notificadas por parte de las dependencias y/o

¹⁹ Subprograma de Gestión de Documentos Electrónicos. Proceso de Gestión Documental.

²⁰ Manual Acreditación. Proceso: Registro y Valoración.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 11 de 22

grupos de apoyo, y que las mismas cuenten con todos los presupuestos legales necesarios para la realización de la notificación.

- Información mínima requerida para el procedimiento de notificación conforme al Manual Único de Notificaciones.
- Si al finalizar la etapa de consolidación se identifican actuaciones administrativas de ciudadanos y/o víctimas que se encuentren domiciliadas, domiciliadas o de paso en algún país diferente de Colombia, se aplicarán las disposiciones contenidas en los lineamientos establecidos entre las dependencias y/o grupos de apoyos responsables y el Grupo de Servicio al Ciudadano para la notificación de víctimas en el exterior. Así como también, en los casos que se identifiquen sujetos colectivos, se debe dar cumplimiento a las estrategias y lineamientos que sean acordadas para el trámite de notificación.
- Cumplir con las estrategias que sean definidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano para garantizar la notificación de las actuaciones administrativas, como las Jornadas Masivas de Notificación, notificación a miembros de la Fuerza Pública, entre otros; según sea el contexto nacional y territorial, como las necesidades de la operación.
- Las pruebas de notificación de las actuaciones administrativas deberán ser cargadas durante la atención en los sistemas de información correspondientes. En caso de imposibilidad en el cargue de estas, la persona responsable de dicha actividad debe informar a nivel nacional a través del correo electrónico: notificacionesRUPD@unidadvictimas.gov.co, con copia al funcionario designado por el Canal Presencial - Notificaciones, a la Coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano y al encargado por la Dirección Territorial (si es el caso), exponiendo las razones que impidieron el cargue, las cuales pueden ser: "sin conexión a internet, falla eléctrica, incidencias presentadas en las herramientas de gestión, entre otras".

Con la aprobación previa del nivel nacional, dicha información debe ser enviada con los formatos de diligencia de notificación personal procede recurso o no procede recurso nombradas por resolución y, el formato: datos actuación administrativa notificada, con la siguiente información: (i) Actualización de datos: En esta sección se diligencian los datos actualizados de contacto del ciudadano y/o población víctima y (ii) Información de notificación: En esta sección se deben ingresar los datos de la actuación administrativa notificada.

- Implementar los lineamientos de la Unidad para las Víctimas orientados al uso ordenado de los documentos electrónicos, evidenciando el desarrollo de la gestión por medio de los recursos tecnológicos dispuestos por la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 12 de 22

Entidad para dar cumplimiento al ejercicio misional y, propender por su autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad en los procesos, en el marco de la Política de Gobierno Digital y el Sistema Integrado de Gestión.

- **Notificación electrónica:**

Contar con la autorización expresa del ciudadano, víctima, representante, apoderado o de la persona debidamente autorizada.

Es importante mencionar que, para la etapa de notificación electrónica, la administración debe certificar fecha y hora en que el administrado acceda a la actuación administrativa, por lo que se hace necesario que el contrato con el operador de servicios postales se encuentre vigente. Se requiere, además, que la plataforma de certificados de notificación electrónica se encuentre funcionando adecuadamente.

Contar con la disponibilidad de canales de atención que permitan ofertar o recibir autorizaciones de notificación electrónica tales como SMS, llamada, agente virtual y correo electrónico.

Verificar que el correo electrónico funcione adecuadamente para el envío masivo de notificaciones electrónicas.

Verificar que los aplicativos para la gestión en la notificación de actuaciones administrativas se encuentren funcionando en debida forma y que permitan el cargue masivo de las pruebas de notificación.

- **Notificación personal:**

Capacidad del Canal Telefónico - Virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano para la citación de los ciudadanos y/o víctimas, representantes, apoderados o a las personas debidamente facultadas a la diligencia de notificación personal mediante los diferentes canales de atención.

Recibir el resultado de la campaña realizada por el Canal Telefónico - Virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Recibir por parte de las dependencias y/o grupos de apoyo de la Entidad los guiones para la orientación en la notificación de las actuaciones administrativas en caso de ser necesario.

Dejar constancia del trámite surtido en el Formato de Diligencia de Notificación

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 13 de 22

Personal Procede Recurso o No Procede Recurso²¹ o Formato de Entrega de Documentos de Respuesta²², según corresponda.

- **Notificación residencia:**

La dirección aportada por ciudadanos y/o víctimas, representantes, apoderados o a las personas debidamente autorizadas, cuente con todos los datos de nomenclatura válidos para el envío a residencia, domicilio o lugar de habitación.

- **Publicación:**

La Unidad para las Víctimas cuenta con dos mecanismos para hacer efectiva la publicación, por medio de la página web y a través de las Direcciones Territoriales, Puntos de Atención y/o Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

- **Calidad:**

El procedimiento cuenta con un Manual Único de Notificaciones, que contiene los parámetros que se deben tener en cuenta para la emisión y entrega de una actuación administrativa, los cuales contemplan los campos y lineamientos necesarios que se deben cumplir para garantizar el trámite de notificación. Estos criterios deben ser de estricto cumplimiento por parte de cada dependencia y/o grupo de apoyo de la Unidad para las Víctimas.

Todos los registros cargados por las dependencias y/o grupos de apoyo de la Unidad para las Víctimas en el aplicativo y/o herramienta dispuesta por la Entidad para el procedimiento de notificación, deben contener la información de carácter formal necesaria para la notificación (La firma y la motivación). En caso de no cumplir con esta, los registros deben ser remitidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano por la herramienta y/o aplicativo destinado para este fin o por medio de correo electrónico (Entidades Territoriales al Grupo de Servicio al Ciudadano) al área correspondiente que emitió la actuación administrativa, para que sea subsanada.

Si los registros presentan otras inconsistencias deben continuar con el trámite de notificación y paralelamente, informar a las dependencias y/o grupos de apoyo responsables. Estas inconsistencias pueden ser: (i) Datos personales del ciudadano y/o población víctima a notificar (Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento o indocumentado); (ii) Información de ubicación (País, Departamento, Municipio, según la estructura de direcciones del Operador Postal); (iii) Datos telefónicos (teléfono fijo y celular actual y según lineamientos

²¹ En el evento que la actuación administrativa no cuente con el Formato de Diligencia de Notificación Personal, o la misma este errada se deberán utilizar Formatos de Diligencias de notificación personal en Blanco según corresponda.

²² Cuando se notifiquen oficios informativos se deberá utilizar formato de entrega de documentos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 14 de 22

para telefonía fija o móviles fuera de territorio colombiano); (iv) Información de los datos de las actuaciones administrativas pendientes por notificar (Número de resolución, Fecha de los Actos Administrativos, Acta u Oficio informativo, Marco normativo, Código de la declaración, Número de radicado del Sistema de Gestión Documental, Marco procesal por el cual se ha de tramitar el caso); (v) información de los datos de las Actas y/u Oficios (Número de Oficio o Acta, Fecha del Acta y/u Oficio, Tipo de documento del cual hay que surtir el trámite de notificación, Marco normativo, Código de la Declaración, Número de radicado, Marco procesal).²³

En caso de que la persona se encuentre notificada y requiera copia de la actuación administrativa, se hará entrega de esta y, el personal designado, debe diligenciar el formato de entrega de documentos respuesta.

En el aplicativo dispuesto por el operador postal, realizar la imposición y hacer seguimiento de la trazabilidad de los documentos enviados a las direcciones suministradas por los ciudadanos y/o víctimas.

Contar con un el personal necesario para llevar a cabo la notificación móvil, que estará asignado a las diferentes Direcciones Territoriales, con el fin de apoyar en aquellos municipios donde no se cuente con Punto de Atención y/o Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

Realizar seguimiento mensual mediante los aplicativos destinados para la consulta de las actuaciones administrativas que requieran ser notificadas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Para el cumplimiento del trámite de notificación de Actuaciones Administrativas, se debe dar cumplimiento a los principios del procedimiento administrativo, a las recomendaciones para la remisión de las Actuaciones Administrativas, a los criterios operativos y a cada una de las etapas para la notificación, las cuales se encuentran desarrolladas en el Manual Único de Notificaciones y en la descripción de las actividades de este documento, a continuación:

²³ Revisar Manual Único de Notificaciones.



El futuro es de todos
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 15 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		<p>Recibir a través del aplicativo correspondiente las actuaciones administrativas de las dependencias y/o Grupos de Apoyo. (Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Gestión Social Humanitaria, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Reparación y Grupo de Gestión Administrativa y Documental).</p>	Actuaciones administrativas e información requerida para la Notificación	Personal designado para la operación	Bandeja Aprobación SIRAV Reportes casos pendientes SGV
2		<p>Validar que la información descargada del aplicativo de notificaciones cuente con los requisitos mínimos para realizar el procedimiento de notificación, conforme a lo establecido en el Manual Único de Notificaciones.</p> <p>¿Se cuenta con los requisitos mínimos?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 3.</p> <p>Nota: si presenta una inconsistencia (no formal), continúe con la actividad 3 e informe a la dependencia y/o grupo de apoyo responsable.</p> <p>No: Si la actuación administrativa presenta un error formal (La firma y la motivación), escalar a la dependencia y/o grupo de apoyo responsable, mediante la herramienta destinada para tal fin para que sea subsanada la inconsistencia (volver a la actividad 1, luego a la actividad 3).</p>	Bandeja Aprobación SIRAV Reportes casos pendientes SGV	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones Bandeja Aprobación SIRAV - Estado Rechazado Correo electrónico Administrador SGV
NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA					
3		<p>Validar que los ciudadanos y/o víctimas cuenten con autorización de notificación electrónica.</p> <p>¿Se cuenta con la autorización de notificación electrónica?</p> <p>Si: Continuar con la actividad número 5.</p> <p>No: Continuar con la actividad número 4.</p>	Base General Notificaciones Manual Único de Notificaciones. Autorizaciones de Notificación Electrónica - SGV	Personal Canal Presencial - Notificaciones	Base General Notificaciones
4		<p>Ofertar a los ciudadanos y/o víctimas que cuentan con correo electrónico viable, la posibilidad de ser notificados por medio electrónico.</p> <p>¿El ciudadano autoriza notificación electrónica?</p> <p>Si: Continuar con la actividad número 5.</p> <p>No: Continuar con la actividad número 8.</p>	Base General Notificaciones	Personal Canal Presencial - Notificaciones	Base General Notificaciones Base con solicitudes de autorización de notificación electrónica Autorización de notificación electrónica
5		<p>Proyectar el correo electrónico y enviar al ciudadano y/o víctima desde la cuenta notificaciones.electronicas@unidadVictimas.gov.co</p>	Base General Notificaciones Formato autorización de notificación electrónica - SGV Actuación administrativa pendiente por notificar	Personal designado para la operación	Correo electrónico notificaciones.electronicas@unidadictimas.gov.co. Actuación administrativa pendiente por notificar
6		<p>Verificar que el correo electrónico fue entregado exitosamente.</p> <p>¿El correo electrónico fue entregado?</p> <p>Si: Continuar con la actividad número 7.</p> <p>No: Continuar con la actividad número 8.</p>	Correo electrónico	Personal designado para la operación	Certificación operador postal
7		<p>Cargar prueba de notificación electrónica en la herramienta SIRAV o SGV, como evidencia del trámite realizado y finalizar.</p> <p>FIN</p>	Certificación operador postal	Personal designado para la operación	Radicación prueba notificación electrónica en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas definidos para dicho fin.



El futuro es de todos
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 16 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
NOTIFICACIÓN PERSONAL					
8 PC		<p>Validar que la información registrada cuente con datos de contacto telefónico.</p> <p>¿Se cuenta con datos de contacto telefónico viable?</p> <p>Si: Continuar con la actividad número 9. No: Continuar con la actividad número 19</p>	<p>Base General Notificaciones</p> <p>Manual Único de Notificaciones.</p>	<p>Personal designado para la operación</p>	<p>Base General Notificaciones (clasificación telefónica)</p>
9		<p>Identificar el número de actuaciones administrativas pendientes de notificar por municipio para generar: jornadas masivas de notificación, ruta de notificación móvil, agendamientos en los diferentes Puntos de Atención y Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas o articular con Ministerio Público y/o enlaces de víctimas.</p> <p>Nota: Tener en cuenta la zona (municipios aledaños).</p>	<p>Base General Notificaciones (clasificación telefónica).</p> <p>Base de Georreferenciación actualizada por Direcciones Territoriales</p> <p>Manual Único de Notificaciones e instructivos de trabajo</p>	<p>Personal designado para la operación</p>	<p>Base General Notificaciones</p>
10		<p>Articular con territorio los agendamientos a desarrollar y su adecuación logística (lugar, horario de atención, apoyo logístico); especificaciones que se dejarán por escrito a través de correo electrónico.</p>	<p>Base General Notificaciones</p>	<p>Profesional de jornadas, de servicio al ciudadano o el delegado por el director territorial</p> <p>Personal designado para la operación</p>	<p>Correo electrónico</p>
11		<p>Enviar campaña outbound por correo electrónico con los registros que cuenten con número telefónico viable al Canal Telefónico y Virtual, con el fin de contactar a los ciudadanos y/o víctimas para informarles horario, lugar y fecha de citación de la diligencia de notificación personal.</p>	<p>Base General Notificaciones</p>	<p>Profesional Canal Presencial - Notificaciones</p> <p>Personal designado para la operación</p>	<p>Correo electrónico con Formato campañas Outbound</p>
12 PC		<p>Recibir retroalimentación del Canal Telefónico - Virtual frente a la base de gestión telefónica, informando lo contactado y no contactado.</p> <p>¿Fue contactado el ciudadano?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 14. No: Continuar con la actividad 18.</p> <p>Nota: Si al recibir la retroalimentación se obtiene bajo porcentaje de efectividad, se continuará con actividad 13.</p>	<p>Correo electrónico con formato campañas Outbound (gestión llamadas)</p>	<p>Profesional Canal Presencial - Notificaciones</p> <p>Personal designado para las operaciones</p>	<p>Base General Notificaciones (Actualizada)</p>
13		<p>Analizar retroalimentación enviada por el Canal Telefónico - Virtual e implementar acciones de mejora en caso de ser necesario</p>	<p>Base General Notificaciones</p> <p>Retroalimentación del Canal Telefónico y Virtual</p>	<p>Profesional Canal Presencial - Notificaciones</p>	<p>Correo electrónico con solicitud</p>
14 PC		<p>Recibir al ciudadano, consultar en los aplicativos de la Entidad destinados para este fin, descargar, imprimir y revisar que los datos se encuentren correctos dentro de la actuación administrativa (cédula, nombres, número de resolución o radicado).</p> <p>¿La actuación administrativa está correcta?</p> <p>SI: Continuar con la actividad 16.</p> <p>No: Si la actuación administrativa presenta un error formal (La firma y la motivación), escalar mediante la herramienta destinada para tal fin (continuar con la actividad 15).</p>	<p>Actuación administrativa digital</p>	<p>Personal designado por la Unidad para las Víctimas para realizar la diligencia de notificación.</p> <p>Funcionario Ministerio Público</p> <p>Funcionario enlace de víctimas</p>	<p>Actuación Administrativa Impresa</p>
15		<p>Remitir inmediatamente a la Dependencia y/o Grupo de Apoyo que emitió la actuación administrativa con error, para que sea corregido.</p> <p>Nota 1 : Si la notificación la está realizando personal designado por la Unidad para las Víctimas, escalar inmediatamente por medio de los bandejas destinadas para tal fin.</p> <p>Nota 2: Si la notificación la realiza un enlace de víctimas o funcionarios del Ministerio Público, reportar incidencias al nivel nacional, desde donde se realizarán los escalamientos correspondientes.</p>	<p>Actuación administrativa con error</p>	<p>Personal designado por la Unidad para las Víctimas para realizar la diligencia de notificación.</p> <p>Enlace de víctimas o Funcionario Ministerio Público</p>	<p>SGV, bandejas actuaciones administrativas inconsistencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACLARATORIOS DGSH, - REGISTRO-ACTOS ADMINISTRATIVOS - ACLARATORIOS - INDEMNIZACIÓN-ACTOS ADMINISTRATIVOS - ACLARATORIOS SRI - OAJ- - ACLARATORIOS/CORRECCIONES/REVOCATORIAS DE OFICIOS Y/O DEMAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADOS EN ACTOS ADMINISTRATIVOS



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 17 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
16		<p>Notificar personalmente al ciudadano y/o víctima; entregando copia íntegra y gratuita de la actuación administrativa, explicando el contenido, indicando los recursos que legalmente procedan y ante qué autoridad, y diligenciar el formato de notificación personal o el formato de entrega de documentos de respuesta con la fecha y hora en que se surtió la notificación; esta prueba de notificación se cargará en los aplicativos destinados por la Entidad para este fin (SIRAV o SGV).</p> <p>Nota 1: Para todas aquellas actuaciones administrativas que no cuenten con diligencia de notificación personal o presenten errores, se utilizarán los Formatos de Diligencia de Notificación Generales, según corresponda.</p> <p>Nota 2: Las notificaciones de oficios informativos, se realizarán diligenciando el formato de entrega de documentos de respuesta.</p> <p>Nota 3: Si la notificación la realiza un funcionario del Ministerio Público o enlaces de víctimas, se deben enviar por correo electrónico las pruebas de notificación personal debidamente diligenciadas y continuar con actividad 17.</p> <p>Nota 4: Si la notificación fue realizada por personal designado por la Unidad para las Víctimas, continuar con la actividad 18.</p>	Actuación Administrativa impresa	<p>Personal designado por la Unidad para las Víctimas para realizar la diligencia de notificación.</p> <p>Funcionario Ministerio Publico</p> <p>Funcionario enlace de víctimas</p>	Formato Diligencia de Notificación Personal o Formato de Entrega de Documentos
17		<p>Crear el caso cargando la prueba de notificación dentro de cualquiera de los aplicativos destinados para este fin (SIRAV o SGV)</p>	Formato Diligencia de Notificación Personal o Formato de Entrega de Documentos	Personal designado para la operación	Formato Diligencia de Notificación Personal o Formato de Entrega de Documentos radicados en el aplicativo
18		<p>Revisar que el formato de diligencia de notificación personal o formato de entrega de respuesta haya quedado debidamente diligenciado, y proceder a finalizar el registro en los aplicativos dispuestos para la Unidad para las Víctimas, dejando evidencia del trámite realizado.</p> <p>Nota 1: En el caso que la prueba de notificación presente alguna inconsistencia en su diligenciamiento, se remite correo electrónico al profesional de punto a cargo o al personal designado para la notificación, con el fin de que sea subsanada.</p> <p>Nota 2: En el caso que la notificación haya sido realizada por enlace de víctimas o funcionario del Ministerio Público y presente alguna inconsistencia en su diligenciamiento, se remitirá correo electrónico con el fin de que sea subsanada.</p> <p>FIN.</p>	<p>Diligencia de Notificación Personal - Bandeja verificación de pruebas SIRAV</p> <p>Diligencia de Notificación Personal - Cargada en SGV</p> <p>Diligencia de Notificación Personal enviada mediante correo electrónico notificacionesRUPD@unidadvictimas.gov.co</p>	Personal designado para la operación	Radicación prueba notificación personal en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas que sean destinados para dicho fin.
NOTIFICACIÓN RESIDENCIA					
19 PC		<p>Verificar que la dirección registrada cumpla con los parámetros establecidos por el operador postal con el fin de determinar si es viable.</p> <p>¿La dirección registrada es viable?</p> <p>Si: Continuar con la actividad número 20. No: Continuar con la actividad número 33.</p>	<p>Base General Notificaciones (con dirección residencia)</p> <p>Manual Único de Notificaciones</p>	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)
20		<p>Ingresar al aplicativo del operador postal para generar orden de servicio y guías de los registros que cuentan con dirección de residencia viable.</p>	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Orden de Servicio y guías digitales
21		<p>Realizar combinación de citaciones a residencia de los registros que cuentan con dirección viable.</p>	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Citaciones a residencia Digitales
22		<p>Imprimir, alistar y entregar: citaciones, guías y orden de servicio al operador postal</p>	<p>Citaciones a residencia, Orden de Servicio y guías Digitales</p>	Personal designado para la operación	Citaciones, guías y orden de servicio impresos.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 18 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
23 PC		Realizar seguimiento diario de la orden de servicio entregada al operador postal ingresando al aplicativo dispuesto para este fin y actualizar en la Base General Notificaciones según su estado: entregado o devuelto. ¿Se entrega la citación a residencia? Si: Continuar con la actividad 24. No: Continuar con la actividad 33.	Base de Datos SIPOST	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)
24 PC		Verificar si el ciudadano se presenta a notificarse personalmente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la citación. ¿Se presenta la persona citada? Si: Devolver a la actividad 16 No: Continuar con la actividad 25.	Base General Notificaciones Bandeja Verificación de pruebas SIRAV Bandeja entrega de Actuaciones Administrativas en SGV: GSC ENTREGA ACTO ADMINISTRATIVO (DGSH-REPARACION-REGISTRO-OAJ)	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)
25		Clasificar los registros de los ciudadanos que no se presentaron a notificarse personalmente. Nota 1: Si la actuación administrativa debe ser notificada conforme a la Ley 1437 de 2011, continuar con la actividad 26. Nota 2: Si la actuación administrativa debe ser notificada conforme al Decreto 01 de 1984, continuar con la actividad 33.	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)
26 PC		Descargar y consolidar las actuaciones administrativas y realizar una revisión aleatoria antes de la impresión. ¿La actuación administrativa está correcta? Si: Continuar con la actividad número 28. No: Si corresponde a un error formal (La Firma y la Motivación), escalar mediante la herramienta destinada para tal fin (continuar con la actividad 27).	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Actuaciones administrativas Digitales
27		Remitir inmediatamente a la Dependencia y/o Grupo de Apoyo de la Unidad para las Víctimas para que sea corregido. Nota 1: Si la notificación la está realizando personal designado por la Unidad para las Víctimas, escalar inmediatamente por medio de los bandejas destinadas para tal fin. Nota 2: Si la notificación la realiza un enlace de víctimas o funcionario del Ministerio Público, reportar incidencias al nivel nacional, desde donde se realizarán los escalamientos correspondientes.	Actuación administrativa con error	Personal designado para la operación	Correo electrónico SGV, bandejas actuaciones administrativas inconsistencias: - ACLARATORIOS DGSH, - REGISTRO-ACTOS ADMINISTRATIVOS - ACLARATORIOS - INDEMNIZACIÓN-ACTOS ADMINISTRATIVOS - ACLARATORIOS SRI OAJ - ACLARATORIOS/CORRECCIONES/REVOCATORIAS DE OFICIOS Y/O DEMAS INCONSISTENCIAS ENCONTRADOS EN ACTOS ADMINISTRATIVOS
28		Ingresar al aplicativo del operador postal para generar orden de servicio y guías de los registros con direcciones de residencia viables.	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Orden de Servicio y guías Digitales
29		Realizar combinación de avisos a residencia de los registros a los que se entregó la citación.	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Avisos a Residencia Digitales
30		Imprimir, alistar y entregar: avisos a residencia, actuaciones administrativas, guías y orden de servicio al operador postal.	Avisos a residencia, Actuación Administrativa pendiente por notificar, Orden de Servicio y guías Digitales	Personal designado para la operación	Avisos a residencia, Actuación Administrativa pendiente por notificar, Orden de Servicio y guías impresas
31 PC		Realizar seguimiento diario de la orden de servicio entregada al operador postal, ingresando al aplicativo SIPOST y actualizando en la Base General Notificaciones según su estado: entregado o devuelto. ¿Se entregó el aviso a residencia? Si: Continuar con la actividad número 32. No: Continuar con la actividad número 33.	Base de Datos SIPOST	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 19 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
32		<p>Cargar la notificación del aviso a residencia en el aplicativo de notificación (SIRAV o SGV) y finalizar el caso.</p> <p>Nota: El aviso tiene el número de guía, con el objetivo de mostrar evidencia del trámite realizado.</p> <p>FIN</p>	Aviso a Residencia con Número de Guía	Personal designado para la operación	Radicación prueba notificación por aviso a residencia en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas destinados para tal fin.
NOTIFICACIÓN POR AVISO O EDICTO PÚBLICO					
33		Consolidar la base de los registros que no cuentan con datos de contacto (correo electrónico, número telefónico o dirección de residencia) o aún teniendo los haya sido imposible la notificación electrónica, personal o residencia	Base General Notificaciones Manual Único de Notificaciones	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)
34		Realizar citaciones públicas y/o edictos (de acuerdo a la georeferenciación), y remitir desde la cuenta notificacionesRUPD@unidadVictimas.gov.co al Profesional de Punto de Atención o al designado por el director territorial las citaciones digitales y/o edictos para que realice la publicación.	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación Profesional Unidad para las Víctimas	Correo citaciones públicas y/o edictos digitales
35		Imprimir las citaciones públicas y/o edictos realizando la fijación en un lugar visible de la Unidad para las Víctimas por un término de 5 días hábiles para que los ciudadanos puedan acercarse a ser notificados personalmente. <p>Nota: Los edictos deberán permanecer fijados por un término de 10 días hábiles, en los cuales el ciudadano podrá ser notificado personalmente.</p>	Correo con citaciones públicas y/o edictos digitales	Profesional de punto de atención o el designado por el Director Territorial	Citaciones Públicas y/o edictos Impresos
36		Retirar las citaciones públicas al siguiente día hábil de la desfijación y enviar por correo electrónico la evidencia a nivel nacional.	Citaciones Públicas impresas	Profesional de punto de atención o el designado por el Director Territorial	Correo con evidencia de desfijación
37		Cargar las citaciones públicas en el aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas para tener evidencia del trámite realizado (SGV o SIRAV).	Correo con evidencia de desfijación	Personal designado para la operación	Radicación de las citaciones públicas en las aplicativos de la Unidad
38 PC		<p>Verificar si el ciudadano se presenta a notificarse personalmente dentro de los 5 días hábiles de la fijación de la citación pública o de los 10 días hábiles de la fijación del edicto.</p> <p>¿Se presenta la persona citada?</p> <p>Si: Devolver a la actividad 16. No: Continuar con la actividad número 39.</p>	Base General Notificaciones Bandeja Verificación de pruebas SIRAV Bandeja entrega de Actuaciones Administrativas en SGV: GSC ENTREGA ACTO ADMINISTRATIVO (DGSH-REPARACIÓN-REGISTRO-OAJ)	Personal designado para la operación	Base General Notificaciones (Actualizada)



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 740.04.08-14

SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha: 07/09/2021

Página 20 de 22

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
39		Realizar la combinación de los avisos públicos (de acuerdo a la georeferenciación) y remitir desde la cuenta notificacionesRUPD@unidadVictimas.gov.co al Profesional de Punto de Atención o al designado por el director territorial para que realice la publicación.	Base General Notificaciones	Personal designado para la operación	Correo avisos públicos digitales
40		Imprimir y fijar los avisos públicos en un lugar visible de la Unidad para las Víctimas durante cinco (5) días hábiles.	Correo avisos públicos digitales	Profesional de servicio al ciudadano o el designado por el director territorial	Avisos públicos impresos
41		Retirar los avisos públicos o edictos al siguiente día hábil de la desfijación, y enviar por correo electrónico la evidencia a nivel nacional. Nota: Se considera surtida la notificación al finalizar el siguiente día hábil de la desfijación.	Avisos públicos y/o edictos impresos	Profesional de servicio al ciudadano o el designado por el director territorial	Correo con evidencia de desfijación
42		Cargar los avisos públicos y/o edictos en el aplicativo destinado por la Entidad para este fin y finalizar el caso (SGV - SIRAV).	Correo con evidencia de desfijación	Personal designado para la operación	Radicación prueba notificación por aviso público o edicto en los aplicativos de la Unidad para las Víctimas definidos para dicho fin.
43		Actualizar la base general de notificaciones y finalizar el procedimiento. FIN	Base general Notificaciones	Personal designado para la operación	Base general Notificaciones (Actualizada)

CALIDAD

44		Realizar revisión aleatoria de pruebas de notificación, de actuaciones administrativas y de los insumos que son entregados desde las diferentes dependencias de la Entidad.	Base general Notificaciones Actuación Administrativa digital Prueba de notificación	Personal designado para la operación	Correo electrónico con resultado de la revisión
45		Analizar, crear y aplicar acciones de mejora para el procedimiento de notificaciones y en caso de ser necesario, realizar informes a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, Dependencias y/o Grupos de Apoyo que emiten actuaciones administrativas. FIN	Correo electrónico con resultado de la revisión	Profesional Canal Presencial - Notificaciones	Acciones de mejora Informes Dependencias y/o Grupos de Apoyo que emiten Actuaciones Administrativas.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	Fecha: 07/09/2021 Página 21 de 22

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Notificar actuaciones administrativas	Notificar a los ciudadanos las actuaciones administrativas proferidas por las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas, con el fin comunicar oficialmente una decisión sobre un determinado asunto que produce efectos jurídicos directos o definitivos, generales o particulares

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Anexo 1. Formato diligencia de notificación personal procede recurso.
- Anexo 2. Formato diligencia de notificación personal no procede recurso.
- Anexo 3. Formato autorización para recibir notificaciones por medios electrónicos – Presencial.
- Anexo 4. Formato autorización para recibir notificaciones por medios electrónicos – Telefónico – Virtual.
- Anexo 5. Formato de entrega de documentos de respuesta.
- Anexo 6. Formato datos actuación administrativa notificada.
- Anexo 7. Formato pendientes por notificar Consulados.
- Anexo 8. Notificación por conducta concluyente Dirección de Registro y Gestión de la Información.
- Anexo 9. Notificación por conducta concluyente Dirección de Reparación - Cobrados.
- Anexo 10. Notificación por conducta concluyente Dirección de Reparación – Indemnización Administrativa.
- Anexo 11. Notificación por conducta concluyente Dirección de Gestión Social y Humanitaria – Giros cobrados.
- Anexo 12. Notificación por conducta concluyente Dirección de Gestión Social y Humanitaria – Atención Humanitaria.
- Anexo 13. Notificación por conducta concluyente Oficina Asesora Jurídica.
- Anexo 14. Citación web.
- Anexo 15. Aviso web
- Anexo 16. Edicto web.
- Anexo 17. Citación Residencia.
- Anexo 18. Aviso Residencia.
- Anexo 19. Citación Pública.
- Anexo 20. Aviso Público.
- Anexo 21. Edicto Público.
- Anexo 22. Plantilla correspondencia citación residencia
- Anexo 23. Plantilla correspondencia aviso residencia.
- Anexo 24. Plantilla Notificación Personal a Residencia.
- Anexo 25. Memorando – víctimas en el exterior.
- Anexo 26. Plantilla Exhortos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 740.04.08-14
	SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS		Fecha: 07/09/2021 Página 22 de 22

Anexo 27. Exhorto.

Anexo 28. Manual Único de Notificaciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14-10-2015	Creación del procedimiento.
2	18-11-2015	Se incluyó los formatos asociados al procedimiento.
3	23-11-2016	Se ajustaron el objetivo, las actividades y responsables en el flujo del procedimiento.
4	05-12-2017	Se incluye la notificación electrónica. Se incluyen actividades de verificación. Se agregan definiciones.
5	29-03-2019	Se ajusto el objetivo, alcance, definiciones incluyendo actos administrativos y oficios, adicionalmente en las actividades se agregaron nuevos puntos de control, así como actividades relacionadas con la notificación electrónica y se establecieron responsables de acuerdo con las actividades de notificaciones. Por otra parte, el proceso de servicio al ciudadano ajusta el procedimiento de acuerdo con la resolución 6420 de 2018 y a la gestión del cambio aprobada por el proceso y por la OAP.
6	30/05/2021	Se ajustó el objetivo, alcance, definiciones, criterios de operación, así como también, se incluyeron nuevas actividades y puntos de control.
7	07/09/2021	Se incluye la competencia por parte de cualquier funcionario o colaborador de la Unidad para las Víctimas, de los enlaces municipales de las entidades territoriales y el Ministerio Público para llevar a cabo la diligencia de notificación de actuaciones administrativas. Se adicionaron y ajustaron definiciones. Se adicionó como anexo el manual único de notificaciones, entre otros documentos y formatos utilizados en el trámite de notificación de actuaciones administrativas. Se actualizaron los criterios de operación y se clasificaron por notificación electrónica, personal, residencia, publicación y calidad. Se actualizaron las actividades (flujograma). Se incluye definición y lineamiento de Subprograma de Gestión de Documentos Electrónicos. Unificación de formatos: Exhorto, citación residencia, aviso residencia, citación pública, aviso público, edicto público, por lo cual, se actualizaron los documentos de referencia.