

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 1 de 30

: Incorporar los lineamientos de seguridad de la información, protección del derecho a la intimidad habeas data y la estandarización de criterios que permitan el reconocimiento de presuntas acciones fraudulentas, en el marco del modelo de servicio al ciudadano y la Política de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.

1. ALCANCE: El presente protocolo inicia con los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información y los controles aplicables en la operación al modelo de servicio al ciudadano en el reconocimiento de presuntas acciones fraudulentas y finaliza con los lineamientos para el trámite de las denuncias o el cierre del caso.

2. DEFINICIONES:

Apoderado: Es la persona que tiene la autorización legal para actuar en nombre de otra. Toda persona que manifieste ser representante o estar autorizado para solicitar y/o recibir información de una víctima, debe contar con el poder legal que le permita actuar en su nombre.

Autorización a un tercero: Manifestación voluntaria de una persona (víctima) a un tercero que lo autoriza para solicitar información de sus solicitudes y trámites ante la Unidad Administrativa para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Unidad para las Víctimas).

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.¹

Dato: Representación simbólica de un atributo o variable.²

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.³

Casos especiales: Persona mayor, persona con dificultad para leer, escribir, hablar o entender, persona que hable otra lengua.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remita las respectivas copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de modo tiempo y lugar que permitan encausar el análisis de la presunta conducta irregular.

¹ Concepto tomado del protocolo de intercambio seguro de información.

² Concepto tomado del protocolo de intercambio seguro de información.

³ Concepto tomado del protocolo de intercambio seguro de información.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 2 de 30

Derecho de Hábeas Data: Según lo establece el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 es el “Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”. Dicha ley “aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada”.⁴

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.⁵

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”.⁶ 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”.⁷

Derecho de Petición Verbal: Son los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes o trámites que sean formulados verbalmente a la Unidad para las Víctimas, en forma presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, dentro del marco de las competencias constitucionales y legales, y de

4 Artículo 2. Ámbito de aplicación. Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Ley estudiada por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

5 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.

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

7 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 3 de 30

conformidad con el Decreto 4802 de 2011 que establece la Estructura de la Entidad y su respectiva normatividad interna⁸.

Desglose: Requerimiento y/o petición realizada y firmada por un número determinado de peticionarios, en la cual se hace preciso verificar la pertinencia de la individualización conforme al protocolo de masivos, con el fin de obtener el insumo correspondiente por medio de las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, y brindar respuesta a cada uno.⁹

Estrategias Complementarias: De acuerdo con lo establecido por el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015 – Sector de la Inclusión Social y Reconciliación, “las entidades que hacen parte del SNARIV, deben contar con estrategias de atención complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante CRAV) que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuente con los CRAV, tales como: Esquemas móviles, enlace municipal, enlace con las organizaciones de víctimas, atención telefónica”¹⁰

Información: Un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen¹¹

Información pública: Que el artículo 1 de la Ley Estatutaria No 1712 de 2014 relacionada con la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto: “Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”¹²

Que el literal a) del artículo 6 ibidem define la información como: “Un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen”; asimismo, en los literales que se relacionan a continuación realiza la siguiente clasificación:

b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por

⁸ Resolución 00156 de 28 de febrero de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”. Artículo Primero. Objeto.

⁹ Procedimiento: Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos. Proceso Servicio al Ciudadano.

¹⁰ Artículo 130. Decreto 4800 de 2011. Estrategias de Atención Complementarias a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas.

¹¹ Tomado de la Resolución 03157 del 10 de noviembre del 2021 “Por la cual se establecen los Objetivos, Política General y Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se deroga la Resolución No 740 del 11 de noviembre de 2014”, que derogó la Resolución 740 del 2014.

¹² Resolución 03157 del 10 de noviembre del 2021 Por la cual se establecen los Objetivos, Política General y Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se deroga la Resolución No 740 del 11 de noviembre de 2014” <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/03157de10denoviembrede2021.pdf>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 4 de 30

lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

*d) **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.*

Malla de validación: Es el conjunto de criterios técnicos que precisan el proceso de identificación de las direcciones físicas y electrónicas que provengan de posibles tramitadores, definidos con base en las necesidades del servicio y en el marco de los lineamientos de la Entidad para su respuesta.

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 República¹³. Y en el control político, se tiene al Congreso de la República. Esta clasificación, no es taxativa, toda vez que existen otros órganos de control como la Contaduría General de la República, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, entre otros. Esta enunciación corresponde a las que histórica y principalmente atiende la Unidad para las Víctimas, sin restar la obligatoriedad de atender en los términos que defina cada ente de control. Tercero: Toda persona ajena al proceso, que no tenga relación directa, ni indirecta con el hecho victimizante.¹⁴

Orientación – Servicio: Es la gestión de atención y orientación que se brinda desde los Puntos de Atención y Centros Regionales, Estrategias Complementarias al consultante, al ciudadano y/o Víctima o solicitante frente a la consulta o trámite realizado (según procedimientos, protocolos y guiones establecidos).¹⁵

Poder: Es la facultad o atribución conferida por una persona llamada poderdante (persona que otorga poder) a otra persona llamada apoderada (personas que se le otorga el poder) para que adelante trámites administrativos para la Unidad para las Víctimas; en todo caso, el poder debe estar sujeto a las reglas y normas establecidas. Estas facultades o atribuciones son permanentes y se conservan en el tiempo hasta tanto dicho poder se revoque.

Portal web Institucional - Página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co): Tiene por finalidad proporcionar a los ciudadanos, a la comunidad internacional y a las entidades públicas y privadas, del orden nacional y territorial, información relacionada con la atención y

¹³ 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>

¹⁴ Definición Órganos de Control. Instructivo Ruta de Atención a los Requerimientos de Organismos de Control. Proceso Servicio al Ciudadano.

¹⁵ Procedimiento Canal Presencial. Proceso Servicio al Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 5 de 30

reparación integral a las víctimas del conflicto armado en Colombia. De esta manera, provee información y servicios de la Entidad, la cual publica, entre otros temas, lo referente a su misión, visión, objetivos y las funciones que le corresponden. Adicionalmente, por este medio la Entidad da a conocer información sobre políticas, planes, programas y proyectos institucionales, trámites; servicios; indicadores de gestión; publicaciones; normas; convocatorias; información presupuestal y de contratación; páginas recomendadas.

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.¹⁶

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.¹⁷

Tercero: Toda persona ajena al proceso, que no tenga relación directa, ni indirecta con el hecho victimizante.

Trámite: Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los Puntos de Atención, y Centros Regionales y Estrategias Complementarias para cualquier solicitud que requiera una orientación y un resultado, para el cual, procede un escalamiento a los diferentes procesos (según sea la solicitud) y se realiza a través de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con el fin de brindar una respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).¹⁸

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 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*

¹⁶ Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas. Proceso Servicio al Ciudadano.

¹⁷ Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas. Proceso Servicio al Ciudadano.

¹⁸ Procedimiento Canal Presencial. Proceso Servicio al Ciudadano

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 6 de 30

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.”¹⁹

3. ACTIVIDADES:

Consideraciones Generales

El presente protocolo está dirigido a dependencias de la Unidad para las Víctimas, Grupo de Servicio al Ciudadano y la Política de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas que permitan el reconocimiento de presuntas acciones fraudulentas.

Lineamientos de seguridad de la información en la identificación de presuntas acciones fraudulentas:

A continuación, se describen los lineamientos de seguridad de la información, protección del derecho a la intimidad habeas data y la estandarización de los criterios para el reconocimiento de presuntas acciones fraudulentas, en el marco del modelo de servicio al ciudadano y la Ley 1448 de 2011²⁰ y sus Decretos Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, como también, la Ley 2078 "Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley Étnicos, prorrogando por 10 años su vigencia", los cuales fueron definidos por la Unidad para las Víctimas.

Es importante precisar que, este protocolo es flexible, ya que se pueden presentar variaciones en términos y criterios, en situaciones de excepción o con atención a las necesidades del servicio, siempre y cuando se enmarque en el cumplimiento de la normatividad actual²¹, la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales y en el marco del principio de confidencialidad de la información y la protección de los derechos de las víctimas.

3.1. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES²²

“Que la Ley Estatutaria No 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” reviste un tratamiento especial y conforme al

¹⁹ ¿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)

²⁰ “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 de Víctimas y Restitución de Tierras.

²¹ Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1273 de 2014 “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”, La Ley de Habeas Data – Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, entre otras.

²² Políticas de privacidad y protección de datos personales | Unidad para las Víctimas (unidadvictimas.gov.co).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 7 de 30

artículo 17 de dicha normatividad se señalan los deberes del responsable respecto al tratamiento de datos dentro de los cuales se destacan los siguientes literales:

“a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data”.

(...)

(...)

“d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Que 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*” en su artículo 166, crea la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, como una Unidad Administrativa especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial y a través del artículo 29 dispone que:

“(...)

Las autoridades garantizarán la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas y de manera excepcional podrá ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas para lo cual suscribirán un acuerdo de confidencialidad respecto del uso y manejo de la información.

Que los datos e información que se generen obtengan, use o se almacene, custodie, distribuya, envíe, intercambie y/ o modifique en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en cada uno de sus procesos misionales, de apoyo y estratégicos son sensibles y deben manejarse en condiciones que garantice su confiabilidad, oportunidad y seguridad.

Que el artículo 2.2.9.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015 subrogado por el artículo 1 del Decreto 1008 de 2018 señala: “los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.²³

²³ Tomado de la Resolución 03157 del 10 de noviembre del 2021 “Por la cual se establecen los Objetivos, Política General y Políticas Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se deroga la Resolución No 740 del 11 de noviembre de 2014”

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 8 de 30

La Política de Privacidad y Protección de Datos Personales rige a partir de su publicación a través del portal web institucional y está sujeta a las actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

3.1.1. Lineamientos para el uso del portal web institucional:

Es indispensable que el usuario del portal web institucional lea detallada y juiciosamente las condiciones de uso antes de iniciar su exploración o utilización. Si el usuario no está de acuerdo con estas o con cualquier disposición de la Política de Privacidad y Protección de Datos, se sugiere que se abstenga de acceder o navegar en el portal web institucional, por lo cual, si el usuario accede, lo hace bajo su total responsabilidad y que, por tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso. Así como los contenidos generados y subidos por el usuario, en cualquier formato, serán de propiedad de la Unidad para las Víctimas y el usuario conserva los derechos morales sobre dichos contenidos. La Entidad podrá usar, actualizar, compartir o eliminar el contenido subido por el usuario.

La Entidad podrá modificar sin previo o posterior aviso y en cualquier momento con plena autonomía, las condiciones de uso, las cuales estarán vigentes con la publicación en el portal web institucional, por lo cual, el usuario debe revisar periódicamente las condiciones de uso para estar informado de las eventuales modificaciones; cada acceso del usuario al portal web institucional será considerado una aceptación tácita de las condiciones vigentes.

La Unidad para las Víctimas no es responsable del contenido o servicios que se encuentran en fuera del dominio, respecto de los enlaces a otros portales web del Estado Colombiano.

Sobre las observaciones, comentarios o manifestaciones de los usuarios en el portal web institucional, no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Entidad, tampoco se hace responsable ni garantiza la calidad o idoneidad de tales conductas u opiniones, ni de las consecuencias que ellas pudieren acarrear a favor y/o en contra de los usuarios del portal web institucional.

Está absolutamente prohibido ingresar comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, de contenido difamatorio, abusivo, contrario a la moral y las buenas costumbres, discriminatorio, ofensivo, obsceno, intimidatorio, calumnioso, inapropiado, ilegal, violatorio de derechos de terceros de cualquier índole. Tampoco está permitido publicitar productos y/o servicios de cualquier tipo dentro de cualquier espacio de participación.

La Unidad para las Víctimas se reserva el derecho de excluir a los usuarios que no den cumplimiento a estas condiciones de uso o que no respeten los principios de moralidad y convivencia y el derecho de publicar o eliminar los comentarios o manifestaciones de los usuarios en cualquier foro, chat, comentario, blog u otro espacio de participación del portal web institucional o soportales. También podrá en el momento que se requiera y sin previo aviso o solicitud previa, inactivar o indisponer foros, chats, blogs y/o espacios de participación, incluyendo los comentarios u observaciones registradas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 9 de 30

Cuando se identifique el no cumplimiento de las condiciones de uso se debe notificar a la Unidad para las Víctimas a través del correo institucional establecido por la Entidad, para que esta pueda realizar las medidas pertinentes y oportunas²⁴.

Para acceder a sistemas de información clasificada o reservada el personal será autorizado a través de credenciales suministradas por los responsables para tal fin, se encuentra prohibido al personal no autorizado el intento y/o acceso a estos, ya que en se maneja información clasificada o reservada.

Está prohibido el cobro o dádiva por el uso de la información o los servicios publicados en el portal web institucional. **Todos los trámites y servicios ofrecidos por la Unidad para las Víctimas son gratuitos y de carácter libre.**

Frente a la responsabilidad de la información contenida en el portal web institucional, la Entidad no se hace responsable de ningún daño ocasionado en virtud de cualquier alteración que se haya efectuado a los materiales o archivos de descarga suministrados directamente por la Entidad. No obstante, está prohibido cualquier uso no autorizado, transformación o explotación de los contenidos incluidos en el portal web institucional con finalidades comerciales o promocionales.

La información publicada en el portal web institucional es de propiedad de la Unidad para las Víctimas o en el eventual caso, del tercero que autoriza el uso o la publicación, o cuando se trate de información pública de acuerdo con lo regulado por la ley para tal efecto.

Las imágenes, logotipos, videos y texto publicados solamente pueden ser usados por la Entidad o terceros autorizados expresamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas.

En caso de reclamaciones por parte de los usuarios o por terceros en relación con posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual sobre cualquiera de los contenidos del portal web institucional, deben direccionarse al correo electrónico institucional establecido por la Unidad para las Víctimas para tal fin²⁵. Una vez notificado al correo electrónico institucional, dicho contenido es automáticamente eliminado del portal web institucional hasta que, quien haya publicado el contenido en disputa, haya resuelto el conflicto con quien envía la reclamación.

3.1.2. Lineamientos para el tratamiento de datos:

En cumplimiento de esta política, la Unidad para las Víctimas tiene la responsabilidad del tratamiento de los datos personales de las víctimas y no víctimas registradas en los sistemas de información de la Entidad, de garantizar los derechos fundamentales del titular de la información, conforme a la normatividad vigente, a través de las dependencias que recolectan, almacenan, procesan, usan y transfieren los datos personales, del uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

²⁴ Actualmente: comunicacionesvictimas@unidadvictimas.gov.co

²⁵ Actualmente, correo electrónico: comunicacionesvictimas@unidadvictimas.gov.co.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 10 de 30

La información suministrada no se utiliza, procesa o transfiere más allá de los límites establecidos por la ley. No es necesario solicitar autorización a los titulares y/o víctimas para el manejo de la información entregada a la Entidad, siempre y cuando la información que se esté recolectando se circunscriba a las funciones propias de la entidad receptora, es decir, esté basada en una clara y específica competencia funcional de la entidad, por lo que la Unidad para las Víctimas debe realizar el tratamiento del dato en cumplimiento de los deberes señalados por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-748²⁶. Dicha facultad no es absoluta y debe ejercerse en el marco de la protección y garantía de las normas que regulan el derecho fundamental de Habeas Data.

Excepcionalmente, la Entidad podrá suministrar información únicamente a terceros previamente autorizados o que cuenten con el debido poder otorgado por el titular o por requerimiento de autoridad competente de acuerdo con las disposiciones y excepciones que la Ley contempla para el efecto.

El titular de la información puede consultar, actualizar, rectificar, suprimir y revocar los datos personales suministrados, de conformidad con los procedimientos establecidos en el Título 5 de la Ley 1581 de 2012 "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*", asimismo, se tendrá en cuenta lo establecido en 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*".

Los datos personales que la Unidad para las Víctimas recolecte, almacene, use, circule y suprima, deben ser utilizados para alguna de las siguientes finalidades:

- **Naturaleza y funciones de la Entidad:** Administrar la información de partes interesadas internas y externas, con el fin de facilitar y permitir la implementación de medidas, planes, programas de acuerdo con la misión de la Entidad, en articulación con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (En adelante SNARIV) con el objetivo de asistir, atender y reparar integralmente a las Víctimas.
- **Funcionamiento de la Entidad:** vinculación, desempeño de funciones o prestación de servicios, retiro o terminación, que depende del tipo de relación jurídica entablada con la Unidad para las Víctimas, incluye, entre otros, funcionarios, exfuncionarios, contratistas, pasantes y aspirantes a cargos, proceso de gestión contractual de productos o servicios requeridos para su funcionamiento de acuerdo con la normatividad vigente, acceso físico a las instalaciones de la Entidad (vigilancia y seguridad de las personas, los bienes e instalaciones).

26 Sentencia C-748: (i) Guardar reserva de la información que les sea suministrada por los operadores y utilizarla únicamente para los fines que justificaron la entrega, esto es, aquellos relacionados con la competencia funcional específica que motivó la solicitud de suministro del dato personal. (ii) Informar a los titulares del dato el uso que le esté dando al mismo; (iii) conservar con las debidas seguridades la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento; y (iv) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la legislación estatutaria.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 11 de 30

La Unidad para las Víctimas cuenta una sede administrativa en la ciudad de Bogotá, D.C.²⁷ y con espacios institucionales, canales de atención y servicios para su contacto en todo el territorio nacional, trámites y solicitudes, los cuales se mencionan a continuación:

Lugares y/o espacios institucionales en donde haga presencia la Unidad para las Víctimas:

- Puntos de Atención a Víctimas (en adelante PAV) y Centros Regionales de Atención a Víctimas (en adelante CRAV).
- Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas.
- Estrategias de Atención Complementarias: Jornadas de Atención y Orientación/Ferias Integrales de Servicio, Líneas Regionales y estrategias virtuales.
- Ventanilla única de radicación de la Unidad para las Víctimas²⁸, en los horarios establecidos.

Canales de atención institucional:

- Canal Presencial: Es el medio por el cual la Unidad para las Víctimas brinda atención y orientación e informa a los ciudadanos y/o población víctima sobre los trámites y servicios de la Entidad, a través de estrategias de atención presencial y estrategias de atención complementarias para lograr el acceso a la información y a la oferta institucional.²⁹
- Canal Telefónico y Virtual: Es el medio por el cual la Unidad para las Víctimas se comunica y brinda atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima sobre los trámites y servicios de la Entidad, a través de estrategias de atención telefónicas, virtuales y de autoconsulta para lograr el acceso a la información y a la oferta institucional.³⁰
- Canal Escrito: Es el medio por el cual la Unidad para las Víctimas tramita y elabora la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y consultas interpuestas por los ciudadanos y/o población víctima, entidades y organismos de control.

Servicios y funcionalidades donde se radican peticiones escritas

- Correo electrónico del Grupo de Gestión Administrativa y Documental³¹.

²⁷ Actualmente, domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C. y su sede administrativa se encuentra en la Carrera 85D No. 46A - 65, Complejo logístico San Cayetano - Conmutador: (+57 1) 7965150.

²⁸ Actualmente: Ventanilla única de radicación:

Bogotá: Carrera 85D No. 46A - 65, Complejo logístico San Cayetano. Código Postal: 111071.

Medellín: Calle 49 No 50-21 piso 14, Edificio del Café. Código Postal: 050010.

²⁹ Procedimiento Canal Presencial. Proceso Servicio al Ciudadano.

³⁰ Procedimiento Atención Telefónica Virtual. Proceso Servicio al Ciudadano.

³¹ Actualmente, correo electrónico: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 12 de 30

- Página web de la Unidad para las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co / Módulo peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.³³).
- Atención telefónica – virtual (FAX y servicios virtuales³⁴).
- Sistema de Gestión y Consulta definido por la Entidad³⁵ (canales de atención presencial, telefónico, virtual).

Los trámites deben ser gestionados a través de los espacios, canales institucionales y servicios descritos anteriormente, con base en los lineamientos establecidos por la Entidad para la gestión de peticiones escritas y verbales, la Política de Privacidad y Protección de Datos y los criterios establecidos en el presente protocolo.

De esta manera, la Unidad para las Víctimas cuenta con guiones de atención y orientación y versiones finales de respuesta escrita, definidos y estandarizados, para su uso y manejo a través de los canales de atención como respuesta a los ciudadanos y/o víctimas, en cumplimiento de lo determinado en el presente protocolo y la mencionada política.

3.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Artículo 2. Política General del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: la Unidad para las Víctimas gestiona, controla y salvaguarda la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos y de la población víctima, mediante la gestión de riesgos de seguridad de la información y la implementación de controles físicos y digitales para prevenir incidentes, promover la continuidad de las operaciones y desarrollar la cultura de seguridad de la Información.

De igual manera, pretende cumplir con la normatividad vigente y otras disposiciones en el marco de la mejora continua del mencionado sistema.³⁶

3.3. LINEAMIENTOS PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS

En este capítulo se disponen las directrices que se deben cumplir por las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas frente a la radicación de las peticiones verbales y escritas, para garantizar la transparencia y seguridad de la información, el derecho a la intimidad de las víctimas³⁷ y el cumplimiento del principio de confidencialidad de la información.

32 Actualmente: [Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | Unidad para las Víctimas \(unidadvictimas.gov.co\)](#).

33 Actualmente: [Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | Unidad para las Víctimas \(unidadvictimas.gov.co\)](#).

34 Se refiere a los servicios virtuales del Canal Telefónico y Virtual: correo electrónico Unidadenlinea@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.

35 Actualmente: Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV.

37 Artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 parágrafo 1°.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 13 de 30

3.3.1. Generalidades:

- El derecho de petición puede ser presentado de forma verbal o escrita, siempre y cuando sea a través de lugares y/o espacios institucionales en donde haga presencia la Entidad, tales como: PAV, CRAV, Direcciones Territoriales, Estrategias de Atención Complementarias, Ventanillas Únicas de Radicación, correo electrónico institucional, Página Web y demás servicios y funcionalidades de atención telefónica – virtual.
- Todo derecho de petición debe ser recibido y contar con el registro de radicación establecido en la herramienta tecnológica o gestor documental vigente.
- Validar la información básica requerida para la recepción, identificación, clasificación, registro y direccionamiento de las peticiones, de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución Interna No. 00156 de 2017 “Por la cual se establece el derecho de petición verbal en la Unidad para las Víctimas”, entre otras relacionadas) y los lineamientos vigentes de radicación de la Unidad para las Víctimas (Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas, Manual de Radicación de Documentos de Entrada, Protocolo de Radicación de Derechos de Petición, entre otros). La falta de algún tipo de información y/o documento no constituye la negación de la recepción de la petición escrita. No se pedirá ningún documento adicional en el momento de la radicación.
- Para la radicación de las peticiones verbales, el ciudadano y/o víctima debe proporcionar la respuesta a las preguntas de seguridad, durante la atención telefónica – virtual, las cuales se deben aplicar bajo los lineamientos actuales del Grupo de Servicio al Ciudadano; y en el caso de una atención presencial debe presentar el documento de identidad. En los dos escenarios, podrá ser el jefe de hogar o integrante del núcleo familiar del Registro Único de Víctimas (en adelante RUV) o integrante de la última identificación de carencias.
- Para el caso de un tercero (en el marco de la definición establecida para este protocolo), la Unidad para las Víctimas informará sobre el trámite en los términos del ordenamiento jurídico y los lineamientos, por medio de los cuales se analizará la petición y determinará la viabilidad de brindar respuesta de fondo, basada en el principio de confidencialidad y reserva de la información que recae especialmente en la población víctima. Sobre esta base, **en cuanto a las peticiones verbales**, se debe orientar al tercero, respecto a la confidencialidad de la información, la protección y seguridad de la información de las víctimas e informar sobre los documentos que son requeridos por la Entidad para poder acceder a una respuesta de fondo, entre los cuales están, el poder legal, fotocopia del documento del apoderado y el representado; como en el caso de las personas mayores o con discapacidad, se debe aportar la Resolución Judicial en la cual demuestre que ostenta la calidad de curador,

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 14 de 30

consejero o administrador de bienes o apoyos³⁸ o certificaciones generadas por las autoridades competentes como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (en adelante ICBF), Juzgados de Familia y Comisarias de Familia. Dichos soportes deben ser cargados a través de los canales de atención en las herramientas tecnológicas o sistema de información y gestión establecidos por la Entidad para dicho fin³⁹.

Nota: Para la Atención Telefónica – Virtual (Videollamada, para los casos especiales: persona mayor, dificultad para leer, escribir, hablar o entender, otra lengua (en calidad de traductor o intérprete)), se requiere únicamente de una autorización verbal por parte de la víctima al tercero durante la grabación del servicio y superar las preguntas de seguridad.

- Los requerimientos de los Organismos de Control deben ser identificados y radicados por la Unidad para las Víctimas y se debe proceder de la siguiente manera:

Para los casos (funcionarios de la Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, Ministerio Público – Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personería), la Unidad para las Víctimas no dará información de víctimas de manera verbal por principio de confidencialidad y seguridad de la Información. Se debe orientar al funcionario para que haga su requerimiento por escrito, el cual contenga todos los datos de la denuncia o del proceso. La radicación se podrá hacer por medio de los canales de atención institucional, a través de los sistemas de información y gestión definidos por la Entidad o directamente por el funcionario, vía electrónica al correo institucional definido para la gestión documental de la Entidad⁴⁰.

- Con relación a las peticiones de Veedores Ciudadanos, se debe orientar al veedor para que radique su petición por escrito y acredite la calidad que ostenta. La petición debe ser radicada conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad, con sus soportes, si los presenta. Los documentos deben ser cargados por medio de los sistemas de información y gestión establecidos por la Entidad para tal efecto.⁴¹

38 Ley 1306 de 2009 "Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados" y Ley 1996 de 2019 "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad".

39 Actualmente: Los canales de atención que receptionan y radican estas peticiones deben radicarlos por la tipificación del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV: Módulo de Radicación – PQR 1. AUTORIZACIÓN O SIN AUTORIZACIÓN; 2. TERCERO LLEGA CON PODER O SIN PODER.
40 Actualmente: Estos requerimientos deben ser radicados por escrito. Los canales de atención que receptionan y radican estas peticiones deben hacerlo por la tipificación del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV: Módulo de Radicación - PQR 3. ÓRGANOS DE CONTROL y el correo institucional para la gestión documental es: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co.

41 Actualmente: Los canales de atención que receptionan y radican estas peticiones deben radicarlos por la tipificación del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV: VEEDOR CIUDADANO. Módulo de Radicación – PQR 4. VEEDOR CIUDADANO.

NOTA: Las subtipificaciones son con el propósito de que cuando el radicado (petición escrita) llegue el Canal Escrito se pueda identificar qué víctima radicó con autorización o sin autorización o identificar y acreditar la calidad que ostenta y, en el proceso de alistamiento, se pueda hacer la clasificación y respuesta según los lineamientos actuales para la respuesta escrita.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 15 de 30

Nota: Si el veedor no acredita la calidad ostentada, no es impedimento para radicar su petición.

4.3.2. Canales de Atención

3.2.1. Atención Telefónica – Virtual:

Las preguntas filtro de seguridad son validaciones dinámicas que cuentan con lineamiento técnico para su implementación en el momento de la atención y orientación, soportadas en el principio de confidencialidad de la información, las cuales debe ser resueltas por el ciudadano y/o víctima que se comunica, a través de los servicios telefónicos o virtuales de la Entidad.

3.2.2. Atención Presencial:

Cumplimiento de la Circular 0027 del 15 de noviembre de 2016, que dicta la "instrucciones para la recepción de los derechos de petición escritos".

La radicación se debe hacer por solicitante.

Uso correcto de una nota aclaratoria o sello de radicación, el cual debe ser usado por todos aquellos que reciben y radican peticiones escritas en los PAV y CRAV. Una vez recibido el derecho de petición por parte de los orientadores, se debe dejar en la copia del radicado la siguiente información. Marcar en todas las hojas radicadas, en la esquina superior derecha los siguientes datos:

1. Nombre de la Dirección Territorial
2. Nombre del PAV o CRAV.
3. Fecha de recibido del documento.
4. Nombre del colaborador de la Unidad para las Víctimas (orientador) que recibió el documento.
5. Número de hojas recibidas.
6. Número de radicado arrojado por el sistema de información y gestión establecido para esto.

Por otra parte, es importante tener en cuenta el correcto escaneo de los documentos (orden requerido, completo, legible y claro) y devolver el original al ciudadano y/o víctima con la información del radicado.

Para el caso de un tercero, revisar los requisitos mínimos que contiene el poder:

1. Nombre completo del apoderado y/o representante legal.
2. Documento de identificación del apoderado y/o representante legal.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 16 de 30

3. Nombre completo del peticionario.
4. Documento del peticionario.
5. Asunto específico para el cual fue conferido el poder.
6. Firma del apoderado y/o representante legal.
7. Firma del peticionario.
8. Sello de presentación personal por notaria.

En el evento que los ciudadanos y/o víctimas soliciten que la respuesta a su derecho de petición sea enviada a un país diferente a Colombia, se debe radicar la solicitud y relacionar dicha observación. Adicionalmente, se debe solicitar al peticionario un correo electrónico para emitir dicha respuesta.

Una vez sea radicado el derecho de petición, se debe informar al ciudadano y/o víctima que, en caso de no recibir la respuesta en la dirección aportada, puede acercarse a un PAV, CRAV o a la Dirección Territorial más cercana al lugar de su residencia y solicitar la respuesta presentando un documento de identificación válido.

3.4. LINEAMIENTOS PARA LA RESPUESTA DE PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS

3.4.1. Lineamientos para la identificación y respuesta a posibles tramitadores, roles y responsabilidades

Previo a la entrega de una respuesta a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual o escrito, se debe aplicar el lineamiento para la identificación y respuesta a posibles tramitadores, por lo cual, la Entidad cuenta con una malla de validación estandarizada, que busca la protección y seguridad de la información, soportado en el principio de confidencialidad y protección de los derechos de las víctimas. Así como también, brindar una respuesta con calidad y oportunidad.

Nota: La Unidad para las Víctimas desarrollará la articulación interinstitucional y acuerdos de intercambio de información con los organismos de control para establecer acciones de prevención del fraude y garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de las víctimas.

3.4.1.1. Malla de validación para la identificación de posibles tramitadores:

La malla de validación consiste en la formulación de criterios técnicos establecidos para evidenciar datos heterogéneos e integrarlos con un resultado específico.

La Unidad para las Víctimas define los criterios técnicos que precisan el proceso de identificación de las direcciones físicas y electrónicas que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 17 de 30

provengan de posibles tramitadores durante la atención presencial, telefónica, virtual, escrita y en el ejercicio de la gestión de la Entidad (malla de validación).

El resultado de la aplicación de los criterios técnicos en el momento de la identificación debe integrarse en una sola fuente de información, a partir de la cual, los diferentes canales de atención de la Entidad establecen los lineamientos de respuesta a las solicitudes.

Es importante precisar, que tanto los criterios técnicos, como los lineamientos de respuesta ante posibles tramitadores, están basados en el principio de buena fe⁴², propendiendo por eliminar las barreras de acceso a la información y con atención a la situación de vulnerabilidad de los ciudadanos víctimas.

3.4.1.2. Incorporación de la Información:

La Oficina Asesora Jurídica (en adelante OAJ), el Grupo de Servicio al Ciudadano y las demás dependencias de la Unidad para las Víctimas deben incorporar los datos identificados como resultado de la aplicación de los criterios técnicos de la malla de validación y en el ejercicio de su gestión, incluyendo la motivación y conforme a los lineamientos operativos establecidos para la consolidación de la información.

3.4.1.3. Consolidación de la información:

La Unidad para las Víctimas debe contar con una base de datos de posibles tramitadores, la cual es administrada por la OAJ, en la cual se incorporan y consolidan los datos útiles, resultado de la aplicación de los criterios técnicos por cada una de las dependencias para la identificación e incorporación de la información.

En la consolidación se tendrá en cuenta la información que sea reportada por otras entidades, como también la entregada por los ciudadanos y/o víctimas.

3.4.1.4. Lineamientos operativos:

La OAJ es la encargada de la administración de la base de datos.

La Oficina de Tecnologías de la Información (en adelante OTI) proporciona los lineamientos operativos para el acceso, diligenciamiento y consulta de la base de datos, para lo cual, dicha dependencia, de manera articulada con la OAJ, entregará un manual con la información correspondiente.

Cada dependencia designará un enlace responsable de aplicar los criterios técnicos para la identificación en el ejercicio de su gestión y de incorporar la información de posibles tramitadores a la base de datos de

⁴² C-131-04 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-131/04.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 18 de 30

la Unidad para las Víctimas, conforme a los lineamientos operativos para tal efecto.

El usuario para el acceso a la base de datos, según sea el perfil requerido (modificación y/o consulta), debe ser solicitado a la OAJ por cada una de las dependencias, conforme a los lineamientos establecidos. Se debe enviar un correo electrónico al enlace designado por la OAJ donde se indique la finalidad y el tipo de permiso que requiere.⁴³

3.4.1.5. Criterios técnicos para la identificación de posibles tramitadores durante la atención presencial, telefónica - virtual y escrita:

Aquellas peticiones que cumplan con los criterios técnicos que se describen a continuación, son identificados como posibles tramitadores, los cuales son entregados a la OAJ en el marco de los lineamientos operativos y tecnológicos definidos para la actualización, consolidación y reporte de la información.

- Criterios técnicos para la identificación:

Direcciones físicas reiterativas:

Derechos de petición identificados mensualmente con la misma dirección de notificación/respuesta:

Derechos de petición identificados mensualmente con la misma plantilla o formato de presentación de la carta o escrito.

Correos electrónicos reiterativos:

Derechos de petición identificados mensualmente con la misma dirección de notificación/respuesta: *Más de 10 núcleos familiares asociados a un solo correo electrónico.*

Servicios virtuales:

Cuando durante la prestación del servicio se identifica una presunta suplantación (videollamada).

3.4.1.6. Lineamientos para la respuesta a posibles tramitadores:

Cuando sea identificada una dirección física o un correo electrónico como posible tramitador, se deben cumplir los siguientes lineamientos, previamente a brindar una respuesta:

- Validar los números de identificación de las víctimas en los sistemas de información⁴⁴ dispuestos por la Unidad para las Víctimas y verificar la

⁴³ El enlace de la OAJ decidirá si permite el acceso, luego enviará solicitud a la OTI, con el fin de permitir el acceso a la base de datos y el tipo de perfil. De acuerdo con la operación, se crearán perfiles para cada una de las áreas para alimentar y consultar la base de datos.

⁴⁴ Red Nacional de Información, Sistemas de Gestión para las Víctimas - SGV, últimos datos registrados en el aplicativo LEX, entre otros.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 19 de 30

información actualizada de notificación/respuesta.

- Cuando se logra establecer una dirección de ubicación o correo electrónico de notificación/respuesta se debe enviar la respuesta de fondo al peticionario.
- Si no hay información actualizada en los sistemas de información de la Entidad, las respuestas deben ser enviadas a los PAV o CRAV, Personerías Municipales y/o Enlaces municipales, más cercanos al lugar de residencia de las víctimas.

Nota: Adicionalmente, se envía un mensaje de texto al peticionario informando que se dio respuesta de fondo a su solicitud.

- Para las solicitudes que se tramitan por el correo electrónico de Unidad en Línea, los datos de las líneas telefónicas móviles de los peticionarios se extraen de los sistemas de información de la Entidad para enviar mensajes de texto, confirmando que los trámites de la Unidad para las Víctimas son gratuitos y que no requieren intermediarios. Adicionalmente, se brinda respuesta al correo electrónico.
- Cuando durante la prestación del servicio virtual (videollamada) se identifica una presunta suplantación, se debe orientar con el guion de confidencialidad.

Nota: Cuando por orden judicial se establezca brindar respuesta a la dirección física o correo electrónico (identificado por la Unidad para las Víctimas en el marco de estos criterios), se debe proceder conforme a las indicaciones de la Oficina Asesora Jurídica.

3.5. Atención y respuesta a terceros

En todo caso se aplicará previamente la malla de validación para la identificación de posibles tramitadores y se cumplirá con los lineamientos de respuesta establecidos.

Un tercero es toda persona que se comunique con la Unidad para las Víctimas de forma verbal o escrita, que sea ajena al proceso (solicitud o trámite), que no tenga relación directa, ni indirecta con el hecho victimizante, y que, además, **no cuente con el poder requerido o documento legal que acredite la calidad ostentada.**

Para la atención de las peticiones de un tercero siempre se debe orientar y responder respecto a la confidencialidad de la información y protección de la información de las víctimas.

Se debe analizar la petición para determinar la viabilidad de brindar respuesta de fondo, validar la documentación requerida según lo establecido en este documento, soportado en el principio de confidencialidad y reserva de la información que recae especialmente en la población víctima.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 20 de 30

La información se brindará únicamente en los casos que presente el poder legal, la fotocopia del apoderado y el que otorga el poder, o el documento legal que acredite la calidad que ostente con la copia de los documentos de identificación correspondientes, cuyos documentos deben ser cargados en las herramientas tecnológicas dispuestas por la Entidad para dicho fin, como soporte para la defensa de la Entidad (Ver Capítulo 3.1 Generalidades. Lineamientos para la radicación de peticiones verbales y escritas).

Nota:

Casos especiales: En el caso de la Atención Telefónica – Virtual (Videollamada, para los casos especiales: persona mayor, dificultad para leer, escribir, hablar o entender, otra lengua (en calidad de traductor o intérprete)), se requiere únicamente de una autorización al tercero de manera verbal, cuya grabación debe quedar como soporte para atender la solicitud y brindar la información de la víctima. Adicionalmente, debe superar las preguntas de seguridad.

Cuando la petición se refiere a una solicitud de los giros de asistencia humanitaria o la medida de indemnización administrativa, y no se trate del titular para el pago, se debe verificar que el solicitante se encuentre en el núcleo familiar del RUV o en el hogar actual, según la última identificación de carencias, para poder brindar la información. En cualquier otro caso, debe cumplir con los requisitos exigidos para los terceros o acreditación de la calidad ostentada, según los lineamientos descritos en el presente protocolo.

3.6. Atención y respuesta a abogados

El profesional en Derecho que presenta petición como representante de una víctima, debe anexar el poder legal otorgado por la misma, copia de la cédula de ciudadanía de ambas partes; de esta manera, se le dará respuesta frente al total solicitado en el documento a través de la atención presencial, telefónica, virtual y respuesta escrita.

En el marco de la atención presencial, telefónica y virtual se debe tener en cuenta:

- Validar los soportes aportados por el abogado y cargarlos a través del sistema de información y gestión establecido por la Unidad para las Víctimas para dicho fin.
- En el caso de la atención presencial los soportes deben ser acreditados físicamente para su respectivo cargue.
- Cuando a través de un servicio telefónico - virtual, el solicitante (víctima) refiere pasar a su abogado (sin ser un caso especial:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 21 de 30

persona mayor, dificultad para leer, escribir, hablar o entender, otra lengua) y aprueba las preguntas de seguridad, se puede brindar la información. Si se comunica el abogado directamente y no cuenta con la autorización verbal por parte de la víctima, se debe orientar al abogado para que, a través del correo electrónico del Canal Telefónico y Virtual⁴⁵, envíe los documentos requeridos, los cuales deben ser validados y cargados según los lineamientos para brindar una respuesta.

3.7. Atención y respuesta a poderes revocados

Para la respuesta de las peticiones radicadas por un tercero, que sean presentadas con un poder legal otorgado por la víctima, previamente se debe consultar la base de datos de poderes revocados (administrada por el Canal Escrito del Grupo de Servicio al Ciudadano) para poder brindar la información de la víctima al representante.

Si el poder está revocado, se debe aplicar el guion de orientación o respuesta escrita de confidencialidad, así como también, se le debe informar que debe comunicarse con su representado o poderdante dado que el poder fue revocado. En caso contrario, se debe brindar la respuesta conforme a los lineamientos de los canales de atención y el presente protocolo.

3.8. Atención y respuesta a organismos de control

En los casos que un organismo de control solicite información de una víctima, se debe validar que la dirección de correspondencia registre en la página web institucional de la Entidad o que sea un correo electrónico institucional para poder brindar una respuesta de fondo.

La respuesta debe invitar al ente de control hacer buen uso de la información entregada por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con su naturaleza y dentro del marco de la solicitud realizada.

En el marco de la atención presencial se debe acreditar la calidad de funcionario público, a través de la orden de trabajo o un auto comisorio requiriendo la información de la víctima, el documento que acredite su cargo y documento de identidad, para validarlos en el momento de la atención. Si presenta un requerimiento por escrito, se debe proceder con la radicación y cumplir con los lineamientos de la Entidad para tal fin.

Para la atención telefónica y virtual se debe orientar al funcionario para que haga su solicitud por escrito a través del correo institucional de la Entidad,

⁴⁵ Actualmente: Unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 22 de 30

establecido para el trámite de las peticiones escritas⁴⁶.

3.9. Atención y respuesta a Veedores Ciudadanos

En los casos que un Veedor Ciudadano solicite información de una víctima, no se le otorgará respuesta sobre esta información en su calidad de veedor, pues esta no es su competencia frente a la Ley que reglamenta esta actividad. En este sentido, debe contar con el poder legal, en los términos del presente protocolo.

Si no cumple con los requisitos para acceder a la información, se debe brindar respuesta escrita, indicándole que no es procedente facilitar información particular sobre el trámite adelantado, pues no hace parte las competencias conferidas por el legislador, además del deber legal que tiene la Entidad de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad.

En otro caso, para poder brindar una respuesta a los Veedores Ciudadanos, en el marco de su deber legal, a través del cual los ciudadanos o las organizaciones comunitarias ejercen vigilancia sobre la gestión pública de la Unidad para las Víctimas⁴⁷, estos deben presentar "*el documento o acta de constitución en la que conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia*",⁴⁸ el cual debe llevar la firma de la Personería Municipal o de la Cámara de Comercio, entidades que llevan el registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción. Cumplido los requisitos para responder al requerimiento⁴⁹, se brindará respuesta escrita frente a los procesos y la ejecución de actividades que desarrolla la Unidad para las Víctimas en cumplimiento de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

No se podrá dar información presencial o telefónica – virtual a los requerimientos de los Veedores Ciudadanos; se debe orientar para que solicite la información por escrito, con el soporte requerido.

3.10. Atención y respuesta a Enlaces Municipales

Según lo establece el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación, los Enlaces Municipales son designados por las Entidades Territoriales (Alcaldías Municipales y Gobernaciones), como

46 Actualmente: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co.

47 Ley 850 de 2003. Artículo 1. Definición. 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, 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 presente ley.

48 Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas". Artículo 3. Procedimiento.

49 Petición escrita acreditando su calidad ostentada con documento o acta de constitución en la que conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia", la cual debe llevar la firma de la Personería Municipal o de la Cámara de Comercio, entidades que llevan el registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 23 de 30

responsables de garantizar la atención efectiva de las víctimas en los municipios donde no se cuente con los PAV y/o CRAV.⁵⁰

En el marco la articulación interinstitucional Nación - Territorio, los Enlaces Municipales deben cumplir con los requisitos para el acceso a las herramientas tecnológicas de consulta y gestión de la Unidad para las Víctimas, que son definidos en los acuerdos de confidencialidad firmados previamente a brindar una atención y orientación a las víctimas en los territorios.

Los Directores Territoriales de la Unidad para las Víctimas tienen como responsabilidad el seguimiento y asignación de los permisos a los Enlaces Municipales frente al nivel nacional, para el acceso a las herramientas tecnológicas de consulta y gestión de la Entidad, como también sobre los colaboradores del nivel territorial que sean designados para apoyar esta labor.

Las actividades de relevancia con relación a esta responsabilidad son:

- Seguimiento a los compromisos asumidos por el Enlace Municipal y el colaborador de la Dirección Territorial al firmar los acuerdos de confidencialidad para el acceso a las herramientas de consulta y gestión de la Entidad.
- Capacitar periódica (según actualizaciones que haga la Entidad/rutas/servicios/funcionalidades) a los Enlaces Municipales en el acceso y gestión de las herramientas tecnológicas de consulta y gestión.
- Socializar a los Enlaces Municipales los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como estrategia preventiva para la seguridad y la confidencialidad de la información.
- Propender por una mayor cobertura de atención a los ciudadanos y/o víctimas en las regiones.
- Cumplimiento a los lineamientos, rutas y protocolos de la Entidad para una atención y orientación integral a víctimas.
- Reportar oportunamente al nivel nacional los usuarios retirados que requieran inactivar el acceso a las herramientas tecnológicas de consulta y gestión de la Entidad.

Por otra parte, conforme a lo anterior y dando cumplimiento a los lineamientos

⁵⁰ Decreto 1084 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación" ARTÍCULO 2.2.6.6.10. Estrategias de atención complementadas a los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas. **2. Enlace municipal:** *en los municipios donde no se cuente con los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas, las alcaldías municipales y gobernaciones designarán a un responsable, que garantice la atención efectiva a las víctimas, en las cuales operaran las rutas y procedimientos establecidos para los centros regionales en la medida de sus posibilidades.*

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 24 de 30

para garantizar la transparencia y seguridad de la información, el derecho a la intimidad de las víctimas⁵¹ y el cumplimiento del principio de confidencialidad, las solicitudes y trámites que se requieren por parte de los Enlaces Municipales **podrán gestionarse y contar con una respuesta de fondo si provienen de correos electrónicos institucionales**. Si se comunica a través de un correo electrónico personal (no institucional), se brindará respuesta conforme a los lineamientos del presente protocolo para los terceros (Guion y respuesta escrita de confidencialidad).

Los casos que sean identificados (Enlaces Municipales se comuniquen a través de correos electrónicos personales "no institucionales"), deben ser reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano a las Direcciones Territoriales de manera articulada⁵², con el fin de validar las razones por las cuales no cuenta con acceso a las herramientas tecnológicas de consulta y gestión de la Unidad para las Víctimas y propender por la prevención del fraude y seguridad de la información, así como también generar las acciones de mejora que fortalezcan la atención en el nivel territorial.

3.11. Atención y respuesta a una Autoridad Tradicional (étnicos).

La atención y respuesta a una Autoridad Tradicional (étnicos) se define en el marco de la política de seguridad de la información establecida por la Entidad; en este sentido, los escenarios y lineamientos se describen a continuación:

Cuando se trate de una petición de carácter general, es decir, que requiera información de la implementación y gestión de la Política de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la Entidad podrá brindar la información solicitada. Para el caso de la atención presencial y telefónica – virtual, se debe orientar a la Autoridad Tradicional para que realice su solicitud por escrito, a través de los canales de atención establecidos para su trámite.

Si en la petición de la Autoridad Tradicional solicita información de un masivo (comunidad étnica), la Unidad para las Víctimas desglosa la información y emite respuesta a cada una de las víctimas. Por otra parte, al representante se le debe informar que la solicitud fue atendida de manera individual en la respuesta.

Cuando se identifica que la persona actúa como traductor o interprete (como un medio para el entendimiento entre las dos partes), se brinda la información a través de la atención telefónica – virtual y presencial. Para el caso de la atención telefónica – virtual debe quedar la grabación como soporte.

Cuando la Autoridad Tradicional realice una petición verbal o escrita solicitando información de una víctima, es decir, una petición de carácter individual debe aportar el poder legal correspondiente en los términos descritos en el presente protocolo, de lo contrario, se debe cumplir con los parámetros para la respuesta

⁵¹ Artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 parágrafo 1.

⁵² Los canales de atención reportan semanalmente a la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial estos casos, que a su vez son verificados en el nivel territorial de manera articulada, para validar el acceso a las herramientas de consulta y gestión por parte de los Enlaces Municipales.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 25 de 30

a un tercero, garantizando la confidencialidad de la información y la protección de los derechos de las víctimas (Ver capítulo 3.4. Atención y respuesta a terceros).

Nota:

Atención Telefónica y Virtual (Llamada y videollamada):

- Para étnicos requiere únicamente de una autorización al representante, de manera verbal, cuya grabación debe quedar como soporte, para atender la solicitud y brindar la información de la víctima; y debe superar las preguntas de seguridad.

4. TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

4.1. Notificación Personal: para llevar a cabo la diligencia de notificación, se debe validar la identidad de quien será notificado y conforme a los lineamientos del procedimiento para la notificación de actuaciones administrativas establecido por la Unidad para las Víctimas, se determina si procede o no la entrega del acto administrativo; en el evento de que quien solicite notificarse sea un tercero, debe contar con los documentos correspondientes, requeridos en el presente protocolo para surtir este trámite.

Para el caso puntual de sujetos colectivos, se debe validar la completitud de los documentos que acrediten a quien será notificado, como el representante legal o el declarante; en términos de la seguridad y confidencialidad de la información, en los siguientes escenarios:

Quando asiste el declarante del sujeto colectivo a notificar: Se debe solicitar el documento de identidad al declarante y confirmar que se encuentre relacionado en el acto administrativo. Finalmente, verificar que la imagen del acto administrativo corresponda a la valoración de la declaración para poder brindar la orientación acerca de la decisión.

Quando asiste una persona diferente al declarante (cambio de representante legal del sujeto colectivo): En todo caso se debe solicitar el documento de identidad y verificar que la imagen del acto administrativo corresponda a la valoración de la declaración. Adicionalmente, se deben solicitar los documentos descritos a continuación, conforme sea un sujeto colectivo étnico o no étnico, para poder brindar la orientación acerca de la decisión.

- **Para sujetos colectivos no étnicos:** Solicitar el poder legal por parte del representante del sujeto colectivo en el que se evidencie el aval para recibir la notificación o, estatutos de la organización, conformación de junta u otro documento mediante el cual se certifique el cambio de su representación o el rol que desempeña en la colectividad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 26 de 30

- **Para sujetos colectivos étnicos:** Solicitar el poder legal por parte de la autoridad tradicional correspondiente o en su defecto, el acta de posesión de la figura organizativa (cabildo o consejo comunitario), que permitan verificar el rol de autoridad o de representación del sujeto colectivo.

Todos los documentos deben ser entregados con la diligencia de notificación, como soporte del cambio de representante.

Cuando el declarante autoriza a una persona diferente para ser notificado: Si la persona que asiste a la diligencia de notificación es diferente al declarante y no es el representante legal o autoridad tradicional de la comunidad, organización o grupo, puede anexar un documento donde se expliquen las condiciones de fuerza mayor que impiden que el declarante pueda notificarse y que contenga las firmas de las personas que componen la estructura organizativa (cabildo, junta directiva del consejo comunitario) o presentar un documento del representante legal delegando a la persona que va a ser notificada, anexando los soportes que lo acrediten en su calidad ostentada, con las firmas correspondientes de los miembros del sujeto colectivo.

El documento se puede realizar a mano alzada, en un formato con logo, formato, membrete del cabildo o del consejo comunitario y con las firmas de las personas integrantes de las estructuras organizativas mencionadas anteriormente.

- 4.2. Notificación Electrónica:** Se llevará a cabo con base en los lineamientos y criterios de la malla de validación establecida en el presente protocolo para correos electrónicos.

5. LINEAMIENTO PARA EL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS:

5.1. Trámite de las denuncias - Grupo de Defensa Judicial:

La Unidad para las Víctimas, bajo responsabilidad de la OAJ, cuenta con el Grupo de Defensa Judicial - Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes (en adelante GIPF), que de acuerdo con el artículo 3, numeral 3 de la Resolución No. 00236 del 5 de marzo de 2020, tiene dentro de sus funciones:

5.1.1. Análisis de las quejas formuladas

Realizar el análisis de las quejas formuladas por funcionarios o ciudadanos en contra de alguna persona. Estas quejas son allegadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad (Canal Telefónico y Virtual, correo electrónico grupocontrafraudes@unidadvictimas.gov.co, página web, Canal Escrito y de manera

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 27 de 30

presencial a través de los diferentes PAV y/o CRAV).

Este ejercicio supone una indagación sustancial de las circunstancias de hecho que evidencian la ocurrencia de presuntas irregularidades, en contraste con la información que tiene a disposición la Unidad para las Víctimas a través de los diferentes aplicativos (ORFEO, VIVANTO, INDEMNIZA, SGV, SIRAV, LEX, entre otros).

Finalizado este estudio y revisión de carácter administrativo, el grupo determina: **(i) El cierre de las diligencias; (ii) La Formulación de la denuncia y (iii) El traslado al área competente.**

5.1.2. Cierre de las diligencias.

En atención al artículo 79 de la Ley 906 de 2004 que establece el archivo de las diligencias, el GIPF, en el evento en que no se cuente con suficientes elementos materiales probatorios y los hechos se encuadren dentro de una o varias de las seis (6) causales definidas por la OAJ, procederá con el cierre de las diligencias. Con este fin, el caso debe someterse a consideración de la mesa de análisis y aprobado mediante acta firmada por los abogados del GIPF, el coordinador del área y los asesores delegados de la jefatura OAJ, de manera que se analicen situaciones de tiempo, modo y lugar, análisis de tipicidad y antijuridicidad, posible adecuación típica y en general las características propias, bien desde una conducta típica antijurídica y culpable o por el contrario, el archivo de la situación expuesta sin que este proceso de archivo implique el cierre definitivo del proceso; toda vez que de aportarse mayores elementos, se podrá reabrir el caso en cualquier momento. Las causales establecidas son las siguientes:

- a)** Inexistencia del hecho.
- b)** Hecho que no constituye delito.
- c)** Ausencia de la identificación de la presunta persona o personas reportadas.
- d)** Imposibilidad de la ampliación de los hechos:
 - El denunciante se niega a continuar con el trámite o no entregó los elementos necesarios para analizar un posible hecho irregular.
 - El denunciante manifiesta condiciones de seguridad y por tanto no aporta los elementos necesarios para continuar con la denuncia.
 - Denuncia poco clara, confusa, inentendible, sin elementos probatorios, que no reviste condiciones técnicas requeridas para generar denuncia.
 - Denuncia relacionada con presuntos delitos informáticos que debe ser validada por parte de la Policía Nacional, teniendo en cuenta que la Unidad para las Víctimas no dispone de las herramientas tecnológicas para realizar dicho procedimiento.
- e)** Hecho ya denunciado:

Así mismo, para proceder con el cierre, se deberá motivar el hecho con las

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 28 de 30

causales anteriormente descritas y realizar las correspondientes actuaciones administrativas, para someter su aprobación mediante acta en la mesa de cierres de quejas, la cual se desarrolla una vez al mes con la participación de los miembros del GIPF, Coordinador del Grupo de Defensa Judicial y los Asesores Penalistas de la OAJ. Se deja presente que las causales dependerán de cada caso en particular y que no necesariamente deben ser taxativas por cuanto cada situación es sui generis, por lo que en la respectiva acta de cierre de caso se dejará la anotación a que haya lugar.

5.1.3. Proyección de la denuncia:

Por el principio de austeridad y colaboración administrativa, como también de eficacia y eficiencia, luego del análisis realizado a las quejas allegadas por los diferentes canales y de establecerse que efectivamente son susceptibles de ser puestas en conocimiento de la autoridad correspondiente, los abogados realizan de acuerdo con el caso concreto, la proyección de la denuncia, la cual debe tener en cuenta la adecuación típica atendiendo a los hechos presuntamente irregulares, adecuación que corresponde a la calificación jurídica provisional, por cuanto es la Fiscalía General de la Nación la competente para adelantar la indagación y posterior investigación por hechos punibles.

La denuncia debe contener todos los requisitos establecidos en la Ley 906 de 2004 actual Estatuto Procedimental Penal y demás normas concordantes, adicionalmente, debe tener una explicación procedimental de los procesos propios de la Entidad, lo cual dependerá del caso en particular. Como quiera que la Fiscalía General de la Nación no tiene fiscales destacados en materia de víctimas del conflicto, se debe explicar para cada caso en particular el proceso que se infringió y porqué la OAJ considera que podemos estar ante una conducta punible; procesos tales como:

- Proceso de declaración del hecho victimizante ante el Ministerio Público a nivel nacional y víctimas en el exterior.
- Inclusión en el RUV, procesos y subprocesos. Actos administrativos que se generan, etapas, estados, exclusiones.
- Pago de atención humanitaria, inmediata, de emergencia y de transición. Proceso de programación, proceso de colocación, trámites ante el Banco Agrario o corresponsal bancario.
- Proceso de atención de emergencias y pago de atención humanitaria cuando la persona no está incluida en el RUV.
- Pago de reparación administrativa. Documentos de acreditación de beneficiarios, proceso de colocación, reintegro de recursos, pago a personas menores de edad.

La denuncia debe explicar concretamente el proceso, de tal forma que el delegado fiscal con una lectura de los hechos pueda ubicarse para el caso en particular y verificar la vocación de éxito de este. Se trata de denunciar aquellos casos que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 29 de 30

permitan una individualización y un juzgamiento de los delitos sin desgastar el órgano investigador.

Frente al aspecto probatorio, la denuncia debe indicar los elementos con que se cuentan o de los cuales se dispone en la Entidad y la forma en que pueden ser obtenidos. Igualmente, dentro de lo posible, se debe indicar el presunto daño que se causó con la conducta punible de manera que, al redactar la denuncia, el abogado debe analizar la cuantificación del daño material.

Por último, en la redacción de la denuncia se debe solicitar el reconocimiento de la Unidad para las Víctimas, como víctima de las conductas presuntamente delictivas y denunciadas en el escrito y se tenga como un interviniente especial, garantizándole los derechos reconocidos por la Ley 906 de 2004, la Sentencia C 209 de 2007 expedida por la Honorable Corte Constitucional y demás normatividad pertinente.

5.2. Trámite de las denuncias – Canales de atención

Frente a las denuncias, los canales de atención deben remitirlas a la OAJ – Grupo de Defensa Judicial – GIPF⁵³, a través de las herramientas tecnológicas correspondientes.

Las denuncias pueden ser interpuestas por una víctima o no víctima a través de los canales de atención y espacios institucionales establecidos por la Entidad.

Estas pueden ser interpuestas por los siguientes motivos:

- Cobro trámite.
- Presuntas falsas víctimas en el RUV.
- Mal uso del recurso público.
- Corporaciones tramitadoras que contactan víctimas para sacar provecho.
- Contra funcionarios del Estado (fraude, cobros a víctimas, entre otros).
- Entre otros.

Las denuncias pueden ser recepcionadas de forma verbal y escrita, las cuales deben ser radicadas y direccionadas a la dependencia competente, con base en los lineamientos de radicación, gestión y respuesta descritos en el presente protocolo.

Nota:

Los casos que lleguen por los diferentes canales de atención de la Entidad, relacionados con falsas víctimas, fraude al RUV o irregularidades en el ingreso a este, deben ser también remitidas a la **Dirección de Registro y Gestión de la Información** por la ruta establecida.

Por otra parte, aquellos **casos atípicos/excepcionales**, que no se encuentran enmarcados en la ruta establecida para el reporte de las denuncias a través de las

⁵³ Resolución No. 00236 de 5 de marzo de 2020. ARTÍCULO TERCERO. OFICINA ASESORA JURÍDICA. GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTIFRAUDE	Código: 320,04,10-1
		Versión: 01
	SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 15/02/2022
		Página 30 de 30

herramientas tecnológicas establecidas para los canales de atención, deben ser reportados por medio de correo electrónico a la OAJ – Grupo de Defensa Judicial - GIPF, estas quejas son allegadas a través de correo electrónico grupocontrafraudes@unidadvictimas.gov.co; la OAJ entregará un reporte mensual al Grupo de Servicio al Ciudadano sobre el estado de estos casos.

Las denuncias que sean recibidas por las demás dependencias y procesos de la Unidad para las Víctimas deben ser remitidas a la OAJ y retroalimentadas conforme a los lineamientos establecidos de manera intrainstitucional.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	15/02/2022	Creación.