



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## RESOLUCIÓN No 00156 de 28 FEB. 2017

*“Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”*

### LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

En ejercicio de sus facultades legales, particularmente las conferidas en la Ley 489 de 1998, el Decreto 2489 de 2006, y en especial las conferidas por las Leyes 387 de 1997, 1448 de 2011, 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 1753 de 2015 - Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018, y los Decretos 4802 de 2011, 1084 de 2015, y 1166 de 2016 y

#### CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política disponen que *toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general a particular y a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.*

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 156, parágrafo primero, de la Ley 1448 de 2011 establece que la información suministrada por la víctima y aquella relacionada con la solicitud de registro tiene el carácter de reservada con el fin de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad.

Que la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentó en su Título II, artículos 13 al 33, las reglas generales del derecho de petición, a su turno establecidas en la Ley 1755 de 2015 con ocasión de la decisión adoptada por la Corte Constitucional en la Sentencia C818 de 2011.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala que las autoridades administrativas reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1712 de 2014 establece que *toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución y, a su vez, consagra la solicitud de acceso a la información pública.*

Que el Decreto 1166 de 2016, por medio del cual se adiciona el Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, estableció el término para la implementación o adecuación de los reglamentos internos para el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el derecho de petición verbal, incluido lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el Decreto 4802 de 2011 artículo 10, establece como funciones de la Oficina de Tecnología de la Información el diseño y la propuesta de política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, así como la administración de una plataforma unificada de los sistemas de información de la Entidad, que permita articular las diferentes fuentes de información en una sola herramienta de gestión y efectuar análisis de información con procesamiento en tiempo real.

Que el Decreto 2641 de 2012, respecto de lo ordenado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispuso como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

00156

Ciudadano contenida en el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que la Ley 1474 de 2011, en el artículo 76, consagra que *en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

Que la Resolución 113 de 2015 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el párrafo del artículo primero, definió la Ruta Integral como: *la estrategia de atención que permite mejorar la respuesta a las solicitudes de las víctimas del conflicto armado, así como un ejercicio de construcción participativa con cada una de estas; la identificación de sus necesidades e intereses y el fortalecimiento de sus capacidades y potencialidades para lograr el acceso efectivo a las medidas de atención, asistencia y reparación integral y, de esta forma, avanzar en el proceso de garantizar el goce efectivo de derechos como víctimas y su inclusión social como ciudadanos y ciudadanas del Estado Colombiano.*

Que la Resolución 113 de 2015 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el artículo 9, párrafo segundo, respecto de la obligación señalada en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, prevé que de conformidad con lo señalado en el Decreto 4802 de 2011, artículo 28, ordinal 13, y en la Resolución 2043 de 2012, artículo 9, esa dependencia es la Secretaría General, Grupo de Control Interno Disciplinario.

Que la Circular 0019 de 2016 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas impartió instrucciones para la respuesta institucional en relación con la radicación de memoriales y la utilización de herramientas para tal fin.

Que, en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

## **CAPÍTULO I**

### **Derecho de petición verbal**

**Artículo 1º Objeto.** Reglamentar el trámite interno y la manera de atender los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes que sean formuladas verbalmente a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en forma presencial, por vía telefónica, o a través de medios electrónicos o tecnológicos, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales.

**Artículo 2º. Ámbito de Aplicación.** Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas implica el ejercicio del derecho de petición, así en la respectiva solicitud no se invoque, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Igualmente, se entenderá por peticiones verbales las que sean formuladas directamente a la Entidad en el marco de la atención presencial, por vía telefónica, o a través de medios electrónicos o tecnológicos, de conformidad con los parámetros contenidos en el Decreto 4802 de 2011 que establece la estructura de la Entidad y su respectiva normatividad interna.

**Artículo 3º. Deber de trámite oportuno.** En atención a lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público vinculado a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas atender las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que le sean formuladas.

En caso de no ser posible dar una respuesta inmediata a una petición verbal, el funcionario deberá registrar la solicitud en la herramienta. Se estipulará el nombre del peticionario, el objeto de la misma, la dirección y forma de remitir la respuesta, la cual será tramitada dentro de los términos legales.

**Artículo 4º. Criterios de interpretación normativa.** Frente a las disposiciones no previstas en la presente resolución, el trámite se adelantará bajo la norma especial para derechos de petición verbal

00156

y las normas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando en el trámite de un derecho de petición confluyen dos normas aplicables, prevalecerá aquella que sea más favorable para el usuario de acuerdo con su petición.

**Artículo 5º. Principio de enfoque diferencial.** Todos los funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas deberán realizar una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política y según lo consagrado el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011.

**Artículo 6º. Oficina o dependencia encargada.** La recepción de los derechos de petición formulados verbalmente de manera presencial o no presencial estará a cargo de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria adscrita a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la Entidad o de la dependencia responsable de estos canales de atención, según lo previsto en la normatividad vigente en relación con la estructura de la Entidad, sin perjuicio de los demás canales de recepción y rutas de atención de peticiones verbales establecidos en el Capítulo III de la presente Resolución.

**Artículo 7º. Presentación del derecho de petición verbal.** El ejercicio del derecho de petición podrá realizarse directamente a nombre propio y no es necesaria la representación a través de abogado, representante o tercero.

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

De acuerdo con la reglamentación contenida en la presente resolución, ningún funcionario colaborador o contratista, podrá negarse a la recepción de los derechos de petición presentados ante la Entidad.

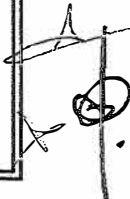
**Artículo 8º. Recepción de solicitudes.** En el trámite de radicación se deberá asignar un número consecutivo a los derechos de petición recibidos telefónicamente, virtualmente o presencialmente, dejando constancia de la fecha y hora, con el fin de oficializar su trámite y dar respuesta en los tiempos relacionados en el artículo 16 de la presente resolución, sin perjuicio de las normas especiales que lo reglamenten.

Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario, contratista o colaborador que la recibe, expedirá la misma de forma sucinta.

Los servidores públicos, contratistas o colaboradores de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que en razón de sus funciones contacten a la población o reciban una petición a través alguno de los medios establecidos como verbales, deberá trasladarla de manera inmediata a la oficina o dependencia encargada a través de las rutas establecidas por la Entidad para tal fin.

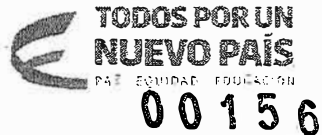
**Artículo 9º. Peticiones especiales.** Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, para lo cual se hará uso de la herramienta de registro relacionada en el artículo 11 de la presente Resolución. Cuando la persona manifieste no saber leer o escribir, el funcionario, contratista o colaborador diligenciará la información en la Herramienta, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

**Artículo 10. Representación de los Directores Territoriales.** Los derechos de petición radicados ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por medio de los cuales se solicitan reuniones, citas, entrevistas o encuentros con el Director General de la Entidad, deberán ser atendidos o gestionados por los Directores Territoriales según su jurisdicción, sin perjuicio de los que





UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



deban ser atendidos o resueltos directamente por la Dirección General de la Entidad, de acuerdo con su complejidad.

**Artículo 11. Herramienta de registro para el derecho de petición verbal.** El derecho de petición instaurado verbalmente mediante las rutas de atención establecidas para la recepción de los derechos de petición, deberá ser tramitado a través de la herramienta del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV, o la que disponga la Entidad para tal fin.

La Herramienta de registro para el derecho de petición verbal deberá cumplir con la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación, según lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1069 adicionado por el Decreto 1166 de 2016.

**Artículo 12. Medios de respuesta.** Al momento de ser radicado el derecho de petición, el colaborador, funcionario o contratista, deberá informar que la respuesta podrá ser enviada a través de las estrategias telefónicas virtuales o presenciales establecidas como medios de respuesta por la Unidad para Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Artículo 13. Deber de información.** El colaborador, contratista o funcionario que realice la recepción del derecho de petición deberá informar al peticionario los términos en los cuales se resolverá, de acuerdo con el tipo de petición que haya presentado, informando el número de radicación de la petición y fecha hora de atención.

## CAPÍTULO II

### Trámite del derecho de petición verbal

**Artículo 14. Turnos de atención.** Para el trámite de los derechos de petición en forma verbal se prestará atención asignando turnos según el ingreso o contacto con los canales de atención.

La entrega y asignación de turnos en el canal presencial se deberá realizar por orden de llegada y de manera ágil, de conformidad con la dinámica territorial. El funcionario, contratista o colaborador, deberá identificar la solicitud, y efectuar los registros mediante la herramienta tecnológica correspondiente, sin desconocimiento de la atención preferente de que trata el Capítulo IV de la presente resolución.

Los canales de atención deberán hacer uso de las nuevas tecnologías de la información para garantizar un sistema acorde con las necesidades del servicio, garantizando un mecanismo idóneo que promueva la inclusión social y la garantía de los enfoques diferenciales.

**Artículo 15. Requisitos mínimos para la radicación del derecho de petición verbal.** La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

00156

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.

**Parágrafo:** El funcionario, contratista o colaborador, encargado o responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinar íntegramente la petición verbal y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**Artículo 16. Términos especiales para resolver las peticiones verbales.** Las peticiones de que trata la presente Resolución que no puedan ser contestadas de forma inmediata, se resolverán o contestarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

**Parágrafo:** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, se le deberá informar de inmediato esta circunstancia expresando los motivos de la demora y señalando una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no deberá ser del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 17. Falta de competencia.** En el mismo acto de recepción, cuando se trate de una petición que no sea de competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 1448 de 2011 y demás normas, el funcionario, contratista o colaborador, deberá informar de inmediato al peticionario que la Entidad no es la competente para tramitar su solicitud y deberá proceder a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.7 del Decreto 1069 de 2015.

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

**Artículo 18. Recepción y trámite de las peticiones virtuales.** Una vez recibido el derecho de petición se deberá acusar el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico, de conformidad con el artículo 6º de esta Resolución. En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2º del artículo 62 de la Ley 1437 de 2011.

### CAPÍTULO III

#### Rutas de atención de derechos de peticiones verbales

**Artículo 19. Rutas de atención.** Se podrán presentar derechos de petición verbales a través de las líneas telefónicas de atención, puntos de atención presencial, puntos de atención virtual, Centros Regionales de Atención - CRA y servicios de atención al ciudadano establecidos en la página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Artículo 20. Líneas telefónicas de atención a nivel nacional y local.** Para la atención telefónica la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas dispone la línea nacional gratuita 01 8000 911 119 y la línea telefónica en Bogotá 4261111, con un horario de atención al ciudadano de lunes a viernes 7:00 am a 9:00 pm, los días sábados desde la 7:00 am a 5:00 pm.

**Parágrafo.** Los derechos de petición de forma verbal que se presenten por fuera del horario establecido por la Entidad, serán tramitados a través de las estrategias de auto respuesta telefónica y de buzón virtual de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015.

**Artículo 21. Soporte de recepción de la petición verbal a través de las líneas de atención telefónica.** Se entenderá como soporte de radicación del derecho de petición verbal a través de la línea telefónica, el número de radicado entregado por el colaborador, funcionario o contratista, bajo los parámetros del artículo 13 de la presente resolución.



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



00156

**Artículo 22. Atención Presencial.** Para la atención de los derechos de petición verbales en forma presencial, se disponen los puntos de atención a nivel territorial, y Centros Regionales de Atención - CRA.

**Artículo 23. Centros Regionales de Atención – CRA y Puntos de Atención y servicios de atención al ciudadano.** La atención para la recepción de los derechos de petición en los Centros Regionales de Atención - CRA, Puntos de Atención se deberá realizar en los horarios establecidos en articulación con los entes territoriales.

El horario de atención al público se fijará en un sitio o lugar visible a la entrada de cualquier lugar donde se preste atención al ciudadano.

**Artículo 24. Servicios de atención virtual al ciudadano.** Para la atención de los derechos de petición instaurados ante la Entidad en forma virtual, se establecen las estrategias de atención de chat y video llamada registrados en la página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) y la atención a través de mensajes de texto SMS Chat con el código 85777 o el que designe la Entidad. El horario de atención establecido es de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm, los días sábados desde la 7:00 am a 5:00 pm.

#### CAPITULO IV

##### Inclusión Social y atención especial y preferente

**Artículo 25. Garantía del acceso efectivo a la atención especial y preferente.** En todos los canales de atención se podrá garantizar la permanencia de un funcionario colaborador o contratista con conocimiento en enfoque étnico o diferencial, acorde a la naturaleza y necesidades del servicio en el territorio donde se preste la atención.

En caso de no ser posible dar una respuesta inmediata a una petición verbal de atención especial y preferente, el funcionario, colaborador o contratista, deberá transcribirla y remitirla, a través de la herramienta del Sistema de Gestión para las Víctimas, al área misional encargada de la atención especializada. En la transcripción se estipulará la etnia o enfoque diferencial, el nombre de los peticionarios, el objeto de las mismas, la dirección y forma de remitir la respuesta, la cual será tramitada dentro de los términos legales.

**Artículo 26. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Las peticiones verbales en las que se identifique otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia serán tramitadas a través de los canales de atención en articulación con la Dirección de Asuntos Étnicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Artículo 27. Del trámite a peticiones con atención especial y preferente.** El trámite se ceñirá a lo establecido en el Capítulo III de la presente resolución, sin desconocer los lineamientos que desde las direcciones misionales encargadas y grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se generen en relación con enfoques diferenciales.

#### CAPITULO V

##### Disposiciones Generales

**Artículo 28. Respuestas a solicitud verbal de acceso a información.** La respuesta a las solicitudes de acceso a información frente a datos, documentos o información que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas genere, obtenga, adquiera o controle deberá darse por escrito de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**Artículo 29. Estrategias de divulgación.** En todos los canales de atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se establecerán mecanismos de divulgación frente al contenido de la presente resolución indicando las rutas de acceso para la población garantizando el derecho de petición verbal en general.

**Artículo 30. Publicación.** Publicar la presente resolución de conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

00156

**Artículo 31. Vigencia y derogatoria** – La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**28 FEB. 2017**

**ALAN JARA U.  
DIRECTOR GENERAL**

Proyectó: Alvaro A. Vargas F.

Revisó: Vladimir Martín R. - Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Juan Felipe Ogliastrí T. - Subdirección General.

Ramón Rodríguez - Director de Gestión Social y Humanitaria.

Aprobó: Dra. Luz Stella Casasfranco. - Dirección General.

