



<p>Proyecto de Resolución</p> <p><i>“Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones”</i></p>	
<p>Dependencia que desarrollará el proyecto de Norma</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica - Dirección de Gestión Social y Humanitaria – Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.</p>
<p>Proyecto de Resolución:</p>	<p>Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones.</p>

<p>1. Los antecedentes y las razones de oportunidad y conveniencia que justifican su expedición.</p>	<p>1. Antecedentes y las razones de oportunidad.</p> <p>Mediante La Resolución 00113 de 24 de febrero de 2015 (compilada en Resolución 041 de 2018) se creó la estrategia de Ruta Integral la cual articuló y coordinó los procesos y procedimientos relacionados con el funcionamiento, la operación y la atención de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito dispuestos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para orientar y atender las peticiones, quejas y reclamos de la población víctima del conflicto armado y de la sociedad en general. Estos canales de atención, conforme a las líneas jurídicas, técnicas y operativas están a cargo de la Subdirección General. La Dirección de Gestión Social y Humanitaria, la Subdirección de Atención y Asistencia Humanitaria, la Dirección de Reparación y la Oficina Asesora Jurídica, articularon la mencionada ruta, a través de la organización de los correspondientes grupos de trabajo para una oportuna y adecuada atención.</p> <p>Uno de los ajustes internos realizados en su momento, fue constituir un grupo de trabajo que permitiera coordinar los esfuerzos institucionales para atender la masividad de solicitudes que recibe la Unidad para las Víctimas. Ese grupo de trabajo, denominado Grupo de Respuesta Escrita¹ se encuentra adscrito a la Subdirección General tiene a su cargo el desarrollo de cuatro grandes procesos: (i) atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos – PQR’s; (ii) atención, trámite y respuesta a acciones de tutela en todas sus etapas procesales; (iii) atención, trámite y respuesta a recursos de reposición y solicitudes de reconsideración, y (iv) la consolidación y notificación de los actos administrativos proferidos por las distintas dependencias de la Entidad. Estas funciones las ejecuta para atender las diferentes peticiones o requerimientos judiciales en coordinación con las dependencias responsables y competentes para atenderlas. Para la ejecución de las actividades de la citada Ruta Integral, el Grupo de Respuesta Escrita realiza la búsqueda de insumos, consolidación de expedientes administrativos y compilación de información de las áreas y equipos misionales de la entidad con el fin de suministrar respuesta escrita integral a peticiones, acciones de tutela y recursos de reposición.</p> <p>En materia de peticiones, el Grupo de Respuesta Escrita en su creación recibió un pendiente de años anteriores, para lo cual el procedimiento de superación del rezago dio como resultado la reducción del 50% en la radicación de peticiones. Como resultado de las acciones institucionales dispuestas, a 31 de agosto de 2018 la cifra de peticiones pendientes por respuesta presentó una disminución del 82.45%. La respuesta oportuna y eficiente en materia de peticiones ha incidido en la disminución de la radicación de nuevas peticiones (reiterativas), de acciones de tutela (protección del derecho de petición) y, la atención del rezago existente.</p>
--	--

¹ Resolución 113 de 2015, artículo 9º, ordinales 1º, 4º, 5º y 6º.



Es de anotar que la oportunidad, efectividad y capacidad de respuesta institucional a los requerimientos de las acciones de tutela inciden en la disminución de nuevas solicitudes de amparo, además de mitigar la congestión judicial. En consecuencia, respecto a la radicación de acciones de tutela, se puede observar una disminución del 50% para las vigencias 2015 a 2017, presentado a su vez un incremento considerable en la respuesta institucional.

En razón a lo expuesto, se identifica que la Resolución 00113 de 2015, tuvo por objeto la articulación de la respuesta institucional en sede administrativa y judicial, en particular la derivada de acciones de tutela, como respuesta a una situación contingente debido al desbordamiento de la capacidad administrativa en la atención a la masividad de peticiones y acciones de tutela presentadas por las víctimas. Su implementación logró que la respuesta institucional se fortaleciera llegando a un punto de equilibrio, cumpliendo de esta manera el objetivo para el cual fue diseñada, reportando una disminución en derechos de petición y en la radicación de acciones de tutela.

Por lo anterior, la Entidad se encuentra en un momento institucional adecuado para, reorientar la estrategia de articulación y reorganizar los grupos de trabajo encargados de la atención a las víctimas y la representación judicial para avanzar en el fortalecimiento de la atención y la respuesta institucional, en términos de calidad, control y oportunidad.

Por lo anterior, a partir de la presente resolución la Dirección de Gestión Social y Humanitaria a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en razón de su misionalidad y competencias legales será la responsable de diseñar e implementar de manera continua estrategias de fortalecimiento de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"², de los lineamientos que orientan la atención a la población objeto, y del posicionamiento de un modelo de servicio por medio del cual, se identifique las características y necesidades de la población víctima en materia de atención. Estas acciones permitirán mejorar la relación entre los ciudadanos y la Unidad para las Víctimas, fortalecer la percepción de confianza hacia la entidad. Con el fin de dar cumplimiento a esta política de atención, se hace necesario unificar en el proceso de atención al ciudadano, los canales de atención presencial, telefónico, virtual, peticiones verbales, las acciones de respuesta escrita, la notificación de actos administrativos y las actividades propias de la gerencia de los Centros Regionales en el marco de la atención.

Esta estrategia de unificación se construye con base en un modelo de atención y orientación para atender la demanda de solicitudes y las necesidades de notificación de la Entidad; teniendo en cuenta que los canales de atención son el primer nivel de acceso de la población a la información y orientación. Dado que estos ya se encuentran posicionados, se facilitó la implementación de rutas, protocolos, instrumentos y procedimientos para notificar de una forma adecuada y en tiempo real a las personas que acuden a la operación actual de notificación se incluirá en los procesos de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria y en la operación del canal de atención presencial.

De acuerdo con el Decreto 4802 de 2011, artículo 8, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica "*representar judicial y extrajudicialmente a la Unidad en los procesos y actuaciones que se instauren en su contra o que esta deba promover, mediante poder o delegación, y supervisar el trámite de los mismos*"³. Además de "*adelantar las actuaciones correspondientes para atender oportunamente las acciones de tutela, populares, derechos de petición y demás asuntos administrativos de la Unidad*"⁴

La representación judicial y extrajudicial de la Unidad para las Víctimas comprende todas aquellas acciones que impliquen la defensa de los intereses litigiosos de la Entidad ante las

² El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

³ Numeral 6, artículo 8 del Decreto 4802 de 2011

⁴ Numeral 5, artículo 8 del Decreto 4802 de 2011.



distintas autoridades con poder jurisdiccional. La representación se refiere a los procesos y actuaciones que se instauran en contra de la Unidad o que esta deba promover. Así como, la defensa de los intereses litigiosos de la Entidad ante las autoridades con poder jurisdiccional o no, capaces de tomar una decisión que la involucre.

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica realizar todas las actividades de representación y defensa de los intereses litigiosos, incluyendo las actividades que hoy realizan otras dependencias como el Fondo para la Reparación de las Víctimas -FRV- en procesos de Justicia y Paz, la Dirección de Reparación en procesos de Justicia y Paz, la Subdirección General - Grupo de Respuesta Escrita en acciones de tutela y las demás orientadas a una respuesta judicial y extrajudicial. En estos procesos, la Oficina Asesora Jurídica incide de alguna forma, ya sea impartiendo el lineamiento jurídico correspondiente, como en el caso del Grupo de Respuesta Escrita, o mediante otorgamiento de poderes, como ocurre en el Fondo para la Reparación a las Víctimas. De otro lado, el caso excepcional del equipo de Justicia y Paz de la Dirección de Reparación, donde a pesar de que existe una interacción con una autoridad judicial, formalmente la Oficina Asesora Jurídica no interviene bajo ninguna de las modalidades descritas.

De acuerdo con lo anterior, la estrategia de reorientar, articular y reorganizar los grupos de trabajo tiene otro componente que busca concentrar la representación judicial y extrajudicial de la Entidad en la Oficina Asesora Jurídica. El factor de unificación del criterio jurídico de la Entidad en pro de una defensa judicial coherente, eficaz y eficiente, además de mejorar el seguimiento de los diferentes procesos judiciales en los que intervenga. Un solo espacio de acción permite coordinar uniformemente la estrategia judicial, verificando permanentemente su adecuado uso. En todo caso, se continúa con el sistema de interdependencia y colaboración armónica entre las distintas áreas misionales.

Esta reorientación de funciones y concentración de la representación judicial y extrajudicial requiere una reorganización interna de la Entidad, para lo cual se crean grupos internos de trabajo tales como el Grupo de Actuaciones Judiciales de la Oficina Asesora Jurídica, y el Grupo del Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria; y de prescindir del Grupo de Respuesta Escrita. Lo anterior, sin generar ningún tipo de detrimento en los servicios que reciben las víctimas.

Además, se propone un ajuste institucional en la denominación y funciones de algunos grupos de trabajo: i) el Grupo de Enfoques Diferenciales, se denominará Grupo de Enfoque Diferencial y de Género de la Subdirección General con el fin de promover el análisis de las diferencias entre hombres y mujeres, de esta manera establecer acciones orientadas a garantizar la igualdad y equidad en el acceso a los bienes y servicios en el marco de la política de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado, haciendo visible la intención de promover el diálogo con las organizaciones de la sociedad civil, particularmente con las organizaciones de mujeres que tradicionalmente han liderado la interlocución a través de distintas instancias donde estas organizaciones ejercen la representación como sector social; ii) el Grupo de Actuaciones Administrativas y Conceptos, se denominará Grupo de Gestión Normativa y Conceptos de la Oficina Asesora Jurídica; iii) el Grupo de Proyectos Territoriales para la Vida y la Reconciliación, se denominará Grupo de Gestión de Proyectos de la Dirección de Gestión Interinstitucional de acuerdo con sus actividades y su misionalidad a desarrollar en la Entidad; y iv) el Grupo de Retornos y Reubicaciones cambia su objetivo y f

A continuación, se relaciona el impacto que generará el desarrollo de la presente Resolución en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:

- Aumenta la cobertura el proceso de notificación en el territorio de 62 puntos a 201 puntos.
- Mayor cobertura, pasa de atención en 48 municipios a 187 municipios a nivel nacional.



	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementará el número de notificaciones personales. • Optimizar recursos realizando un solo proceso operativo de notificación de actos administrativos en la Entidad. • Simplificará procesos y procedimientos que disminuyan tiempos de espera, cargas y costos innecesarios que recaen sobre el ciudadano. • Atender a la víctima de forma integral ya que se incluye la notificación de los actos administrativos en la atención del orientador, evitando consultar a varias personas en el mismo punto. • Desarrollará herramientas técnicas y tecnológicas propias de la atención. • Mejor difusión y orientación sobre los medios de notificación destinados por la Entidad. • Mayor capacidad de respuesta. • Mejora de la visibilidad institucional. • Disminución considerable de peticiones a través de mecanismos legales, como Derechos de Petición y Acciones de Tutela. • Recurso Humano capacitado de manera integral. • Trazabilidad de la información, a partir del manejo de herramientas y construcción de procedimientos para la consolidación y remisión de la misma. • Mejor fluidez en los trámites y gestiones realizadas a partir de la estandarización de la información por medio de la construcción de protocolos de atención. • Fortalecimiento de la defensa judicial coherente, eficaz y eficiente de la Entidad. • Coordinación frente a la estrategia judicial, con una verificación permanente. <p>Es de anotar que la Resolución propuesta, para la estrategia de articulación y reorganización de los grupos de trabajo, está enmarcada en un Análisis de Impacto Normativo (AIN), según lineamientos del DNP, junto al Departamento de la Función Pública (DAFP) y la Presidencia de la República de conformidad con las mejoras prácticas en materia de mejora regulatoria, por lo que también incide en una derogatoria expresa de Resoluciones previas para evitar una extensa reglamentación en diversos documentos propios de la Entidad, en donde además, se justifica desde un punto de vista legal la adopción de estas decisiones conllevando a mayores beneficios para la misionalidad y el usuario final que para nuestro caso es la sociedad y la población víctimas del conflicto armado.</p> <p>Con el fin de facilitar la consulta y su comprensión de la normatividad, se compila en la presente resolución el contenido de otras resoluciones que se refieren a grupos de trabajo y sus funciones en la entidad, que serán derogadas. Sin embargo, se destaca que los grupos de trabajo, no mencionados en este aparte, no serán modificados, ni reformados.</p>
<p>2. El ámbito de aplicación del respectivo acto y los sujetos a quienes va dirigido</p>	<p>La presente Resolución se encuentra dirigida a las diferentes dependencias del Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas encargadas de dar cumplimiento a las órdenes judiciales, la atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y la atención al ciudadano.</p>
<p>3. La viabilidad jurídica, que deberá contar con el visto bueno de la oficina jurídica de la entidad o la dependencia que haga sus veces</p>	<p>3.1 Las normas que otorgan la competencia para la expedición del correspondiente acto: Artículos 209 y 211 de la Constitución Política, Ley 1448 de 2011, artículo 3, 8 y 20 del Decreto 4802 de 2011.</p> <p>3.2 La vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada: No reglamenta ley o decreto.</p> <p>3.3 Las disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas: se derogan las Resoluciones 00113 de 24 de febrero de 2015 y 0041 del 22 de enero de 2018. Así como se modifica el artículo 36 de la Resolución 00126 del 31 de enero de 2018</p> <p>3.4 No se encontraron decisiones judiciales de los órganos de cierre de cada jurisdicción que pudieran tener impacto o ser relevantes para la expedición del acto.</p>



	3.5 Se advierte que se debe publicar de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011.
4. Impacto económico si fuere el caso.	La expedición de la Resolución genera un impacto económico, del cual se puede señalar uno ahorro para la Entidad debido a la unificación de grupos de trabajo y de las respectivas estrategias.
5. Disponibilidad presupuestal	No requiere disponibilidad adicional, se realiza con los recursos disponibles actualmente
6. Impacto medioambiental o sobre el patrimonio cultural de la Nación.	No genera impacto ambiental.
7. El cumplimiento de los requisitos de consulta y publicidad	De acuerdo con su contenido, el proyecto de Resolución no es una decisión administrativa que requiera consulta previa. De acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución 01623 del 2017, el presente proyecto de acto administrativo se publica en la página web de la entidad entre el 30 de octubre de 2018 y el 1 de noviembre de 2018, en tanto se refiere a asuntos organizativos internos de la entidad que no afectan de ninguna manera a las víctimas, ni el ejercicio de sus derechos.
8. Seguridad Jurídica: Dentro del año inmediatamente anterior ya se había reglamentado la misma materia: SI: _____ NO: <u>_X_</u>	

EL PROYECTO CUMPLE CON LAS DIRECTRICES DE TECNICA NORMATIVA PREVISTAS EN EL TITULO 2 DE LA PARTE 1 DEL LIBRO 2 DEL DECRETO No. 1081 de 2015: SI _X_ NO _____

Viabilidad Jurídica:

Elaboró: Alvaro A. Vargas – OAJ.

Vladimir Martin Ramos
Jefe Oficina Asesora Jurídica.