

 Unidad para las Víctimas	<b>PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA</b>	Código: 510.05.08-12
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA	Fecha: 22/12/2020 Página <b>1</b> de <b>12</b>

### 1. OBJETIVO

Dar respuesta a las solicitudes que versan por tutelas, derechos de petición, identificación de relación cercana y suficiente, recursos, revocatorias, revaloraciones, aclaratorios, inclusiones por orden judicial y lo comprendido en respuesta a requerimientos de la corte constitucional u organismos de control que así lo dispongan y que sea competencia de la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recepción de solicitudes realizadas para el cumplimiento de acciones constitucionales de Tutela, derechos de petición, actuaciones administrativas interpuestas ante la UARIV en temas propios de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, hasta remitir los insumos para adelantar los trámites correspondientes competencia de la Oficina Asesora Jurídica - Grupo de Respuesta Judicial y/o servicio de atención al ciudadano, según sea el caso.

### 3. DEFINICIONES

**Acto Administrativo (AA):** Toda decisión dictada por la Administración en el ejercicio de una potestad administrativa y mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso-administrativa-. (Valoración, recursos, revaloración o cumplimiento de órdenes judiciales).

**ASDOC** Sistema de Información Documental de la Subdirección de Valoración y Registro: Es un sistema que permite gestionar y consultar los diferentes tipos documentales, desde su radicación hasta su digitalización y consulta de imágenes en línea. El sistema cuenta con la información del estado actual del sistema (documentos radicados, imágenes cargadas, documentos indexados, documentos revisados, documentos glosados, documentos cerrados).

**ASTREA:** Herramienta tecnológica empleada por la UARIV, en la que se puede consultar información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad hasta el 8 de enero de 2015.

**Acuerdos De Servicios:** es el tiempo de respuesta que se determina con otro procedimiento o dependencia de la entidad para dar respuesta a las solicitudes escaladas desde el procedimiento de vía administrativa y que busca ser insumo para la respuesta a los requerimientos de este procedimiento.

**Desacato:** Instrumento jurídico que el accionante deberá promover para que se proceda al inmediato cumplimiento de lo ordenado en el fallo de tutela o sentencia judicial y la cual goza de un carácter de sanción disciplinaria.

**Fallo Tutela:** Decisión que profiere un juez constitucional y que se plasma en un documento escrito, en el cual, además de relacionar la situación de hecho que manifiesta quien considera que se le ha vulnerado un derecho fundamental, se describe en detalle el análisis que la autoridad judicial ha realizado a los eventos expuestos y con los cuales se ampara o no el derecho invocado. Es importante resaltar que la decisión repercute de manera directa

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA</b>	Código: 510.05.08-12
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA	Fecha: 22/12/2020 Página <b>2</b> de <b>12</b>

en las decisiones que deban adoptarse en torno a los registros administrativos que comúnmente han ingresado a la entidad por una declaración.

**Insumo Técnico:** Solicitud que se identificada derivado del análisis y consulta en aplicativos y es generado por un procedimiento de la Dirección de Registro y Gestión de la Información diferente al de Vía administrativa como: Gestión de la declaración, Valoración, Novedades, Vía Judicial, Red Nacional de Información RNI, Estadísticas exclusiones u Observatorio.

**LEX:** Herramienta tecnológica de acceso vía web, propiedad de la UARIV, donde se consulta información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015.

**ORFEO:** Es una herramienta informática que apoya la Gestión Documental Desarrollada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), permite la incorporación de flujos de trabajo y flujos documentales, la trazabilidad de los documentos y los trámites relacionados como reflejo de la administración.

**Petición:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente una petición por motivos de interés general o particular.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica y/o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

**Recursos Ordinarios Contra los Actos Administrativos:** Conforme a lo establecido en el artículo 157 de la ley 1448 en contra del acto administrativo que deniega la inclusión en el Registro Único de Víctimas proceden los recursos de reposición y apelación, con el objeto de que se aclare, modifique o revoque la decisión que resolvió el fondo del asunto.

**Apelación:** El recurso de apelación deberá interponerse ante el director de la UARIV, contra la decisión que resuelve el recurso de reposición dentro de los cinco días siguientes a la notificación de esta. Contra la decisión que concede el registro, procederá el recurso de reposición y en subsidio apelación, y estarán legitimadas para interponerlo las entidades que conforman el Ministerio Público, dentro de los (5) cinco días siguientes a la comunicación del acto administrativo que decidió el fondo del asunto si la declaración fue presentada antes del 2 de julio de 2012 y (10) diez días si la misma fue declarada con posterioridad a dicha fecha. Teniendo en cuenta la competencia de la cual trata el artículo 74 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los recursos de apelación deben ser tramitados por el superior administrativo o funcional, en el caso específico de la Unidad, son de conocimiento de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ).

**Revocatoria Directa:** La solicitud de revocatoria directa ha sido entendida como una facultad de la administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto suyo por razones

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA</b>	Código: 510.05.08-12
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA	Fecha: 22/12/2020 Página <b>3</b> de <b>12</b>

de legalidad, conveniencia u oportunidad. Puede iniciarse a solicitud de parte o de oficio por la Entidad, respetando los requisitos y procedimientos legales que se han estatuido para tal fin. De conformidad con la resolución 113 de 2015 la Subdirección de Valoración y Registro conoce de las radicaciones a solicitud de parte presentadas con anterioridad al 01 de marzo de 2015, las posteriores son abordadas por la oficina asesora jurídica (OAJ). En lo que atañe a las revocatorias oficiosas que no se encuentren en instancia posterior (apelación) todas son abordadas desde la Subdirección de Valoración y Registro.

**Revocatoria De Oficio:** Ha sido entendida como una facultad de la administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad. La revocatoria oficiosa se puede realizar en cualquier tiempo, respetando los requisitos y procedimientos legales, dentro de los que se destaca que cuando un acto administrativo, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocido un derecho, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo y expreso del titular. (Art. 69 del Decreto 01 de 1984 – Art. 93 de la Ley 1437 de 2011).

**Relación Cercana Y Suficiente (RCYS):** Es la adecuación del marco jurídico en los diferentes escenarios de violencia, manifestados por las víctimas en las solicitudes de reparación administrativa y que se refleja en el registro como una marcación en el registro de relación cercana y suficiente, conflicto armado interno y/o violencia generalizada.

**Sanción:** Quien incumpla el fallo de tutela o sentencia judicial proferido por un juez o magistrado, incurrirá en un correctivo de carácter penal y/o pecuniario.

**SIPOD:** Sistema información para desplazamiento forzado utilizado bajo el marco de la ley 387 de 1997.

**SIRAV:** Sistema de información Registro de Atención a Víctimas utilizado bajo el marco normativo Decreto 1290 de 2008.

**SIV:** Es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas bajo el marco de la Ley 418 de 1997.

**Sugerencia:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Tutela:** Es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual, toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**Vía Administrativa (NORMA):** conjunto de solicitudes interpuestas mediante los mecanismos y recursos legales dispuestos a las víctimas para el acceso a la información, impugnación y/o revisión de decisiones administrativas, así como otras rutas de acceso al registro por Sentencias judiciales.

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA</b>	Código: 510.05.08-12
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA	Fecha: 22/12/2020 Página <b>4</b> de <b>12</b>

**VIVANTO:** A través de la Red Nacional de Información, consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y de los cuatro marcos normativos que conforman el RUV (SIPOD, SIV, SIRAV y LEY 1448 de 2011 RUV), con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva.

#### 4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

Dentro del procedimiento de Vía administrativa se realiza una asignación diaria a analistas y abogados a través de los formatos establecidos, esta gestión la realizan personas de apoyo técnico que actualizan las bases de datos. Para todos los casos analizados se realiza una calidad aleatoria no mayor al 10% sobre el total gestionado.

Una vez se cuenta con las proyecciones y/o insumos técnicos (se entiende como el insumo solicitado a otros procedimientos de la subdirección de valoración y registro y que no son proyectados dentro del procedimiento de vía administrativa), los mismos son cargados a los aplicativos correspondientes.

Para los casos que requiera realizar asignación prioritaria que contemple tutelas, recursos, casos PQR o cualquier solicitud propia del equipo de vía administrativa, se indicara en el correo de asignación el nivel de atención prioritario para todas las tareas, los grupos de atención prioritaria son:

1. Instancias prioritarias tiene en cuenta, requerimientos posteriores sanción, Coactivos y sanciones, para esos casos se realiza un seguimiento diario.
2. Desacato, para esos casos se realiza un seguimiento cada dos días.
3. Otras etapas judiciales tienen en cuenta las etapas de fallos y Tutelas, u otros requerimientos diferentes a los antes descritos, para estos casos se hace seguimiento semanal.

Eventualmente se atienden a requerimientos allegados para atención prioritaria de entidades como: Inspecciones judiciales, Fiscalía, Policía y Ministerio Público, que se consideren competencia de la DRGI. Se disponen en el procedimiento de canales de atención para solicitudes que se puedan considerar prioritarias:

[tutelastransicion@unidadvictimas.gov.co](mailto:tutelastransicion@unidadvictimas.gov.co)  
[requer.registro@unidadvictimas.gov.co](mailto:requer.registro@unidadvictimas.gov.co)  
[viagubernativanotificaciones@unidadvictimas.gov.co](mailto:viagubernativanotificaciones@unidadvictimas.gov.co)  
[aclaratoriosregistro@unidadvictimas.gov.co](mailto:aclaratoriosregistro@unidadvictimas.gov.co)  
[SeguimientoDocumentacionRUPD@unidadvictimas.gov.co](mailto:SeguimientoDocumentacionRUPD@unidadvictimas.gov.co).

Para los casos de correo [requer.registro@unidadvictimas.gov.co](mailto:requer.registro@unidadvictimas.gov.co), se deberá verificar si la solicitud está registrada en una herramienta de información escrita o presencial (LEX-SGV-ARCADOC), en caso de encontrarse se atenderá a esta solicitud siguiendo todo el procedimiento y se informará vía correo la atención realizada anteriormente; en caso contrario se informará al solicitante los canales oficiales de ingreso para su solicitud.

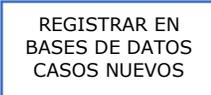
Respecto a la necesidad que pueda surgir para oficiar a autoridades municipales a entidades privadas y públicas con el fin de obtener información adicional que contribuya a tomar una

decisión frente a una impugnación presentada o la ampliación de información, la misma se realizará por medio del enlace para entes de control y Fiscalía General de la Nación, con el previo cargue a herramienta Orfeo o ARCADOC.

En cuanto a los criterios de calidad del procedimiento los mismos se encuentran establecidos mediante los formatos calidad jurídico y técnico, establecidos para esta tarea.

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1.		<p>Descargar las solicitudes de Tutelas, PQR, Recursos y marcación de RCYS, allegadas por los aplicativos LEX, SGV y/o correo electrónico que se consideren competencia de la DRGI.</p> <p><b>Nota 1:</b> Las solicitudes urgentes se manejan por correo electrónico.</p>	<p>Solicitudes Recurso o Revocatoria directa, aclaratorios, revocatoria de oficio, Tutelas, PQR, Marcación de RCYS</p>	<p>Líder Procedimiento O personal de apoyo técnico</p>	<p>Correo Electrónico Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS Formato Seguimiento LEX - Recursos</p>
2.		<p>Registrar en el formato la información de instancia judicial (tutela, fallo, desacato, sanción, requerimiento posterior a sanción), tipo de solicitud y tipo de priorización según el ingreso de los casos nuevos.</p>	<p>Solicitud por correo electrónico  Solicitud herramienta SGV/LEX</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS Formato Seguimiento LEX - Recursos</p>
3.		<p>Registrar seguimiento de las solicitudes duplicadas o registros previos del mismo caso, con el fin de consolidar en una sola atención todos los requerimientos de la víctima o solicitante.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS Formato Seguimiento LEX - Recursos</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS Formato Seguimiento LEX - Recurso</p>



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
4. PC	<pre> graph TD     3((3)) --&gt; A[ASIGNAR A ABOGADO]     A --&gt; D{¿REQUIERE INSUMO TÉCNICO?}     D -- NO --&gt; 15((15))     D -- SI --&gt; 5[5]           </pre>	<p>Asignar mediante correo electrónico a cada analista y/o abogado, los casos de acuerdo con el orden establecido respecto con la tarea y priorización.</p> <p>¿El caso requiere de generación de insumo técnico?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p> <p><b>No:</b> Continúe con la actividad 15.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p> <p>Formato Seguimiento LEX - Recursos</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Analista RCYS</p>
5.	<pre> graph TD     5[5] --&gt; B[VALIDAR INFORMACIÓN EN APLICATIVOS]           </pre>	<p>Validar en diferentes aplicativos (SIPOD, SIRAV, RUV, VIAVNTD, ACEDOC, SIV, LEX, SGV) y/o bases de datos la información general del solicitante, hechos y de su núcleo familiar.</p>	<p>Solicitud herramienta SGV/LEX</p> <p>Asignación Analista - RCYS</p>	<p>Analista o Abogado del procedimiento</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p>
6. PC	<pre> graph TD     6[6] --&gt; C[DETERMINAR PRETENSIONES]     C --&gt; E{¿RESOLVERLA ES COMPETENCIA DE LA DRGI?}     E -- SI --&gt; 8((8))     E -- NO --&gt; 7[7]           </pre>	<p>Determinar en el escrito las diferentes pretensiones del solicitante de PQR, Tutela y/o marcación de RCYS.</p> <p>¿Resolver la pretensión es competencia de la DRGI?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la actividad 8.</p> <p><b>No:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p>	<p>Solicitud herramienta SGV/LEX</p> <p>Asignación Analista - RCYS</p>	<p>Analista procedimiento</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>
7.	<pre> graph TD     7[7] --&gt; D[ENVIAR FORMATO DE DEVOLUCIÓN]     D --&gt; 29((29))           </pre>	<p>Enviar mediante correo electrónico al técnico responsable del seguimiento, informando las razones por las que no es posible darle trámite al caso en la SVR.</p> <p>Continúe con la actividad 29.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p> <p>Solicitud herramienta SGV/LEX</p>	<p>Analista procedimiento</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
8.	<p>6</p> <p>CLASIFICAR E IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN DE LA PRETENSIÓN</p>	<p>Clasificar e identificar la información de acuerdo con la pretensión del accionante al procedimiento de la SVR o DRGI que debe ser remitido de acuerdo con las características de análisis.</p> <p><b>Nota 1:</b> Remítase a la Guía Marcación de RCYS, de acuerdo con el caso de análisis.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para casos de RCYS otorgar la marca de acuerdo con el análisis realizado.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>	<p>Analista procedimiento</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>
9.	<p>REMITIR CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<p>Remitir al equipo de apoyo técnico mediante correo electrónico información de clasificación derivado del análisis de caso.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>	<p>Analista procedimiento</p>	<p>Correo electrónico</p>
10.	<p>CONSOLIDAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS</p>	<p>Consolidar requerimientos por procedimiento y necesidades conforme con los acuerdos de servicios establecidos con otros procedimientos.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS V</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p>
11. PC	<p>REALIZAR CALIDAD A LA SOLICITUD</p> <p>¿LA PRODUCCIÓN SEMANAL ES APROBADA?</p> <p>NO → 8</p> <p>SI → 12</p>	<p>Realizar calidad aleatoria de las solicitudes enviadas por los analistas, de acuerdo con los criterios establecidos en el formato de calidad técnico.</p> <p>¿La producción semanal es aprobada?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p> <p><b>No:</b> Regresar a la actividad 8.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR V1</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR V1</p> <p>Formato Seguimiento RCYS V1.</p>	<p>Líder Procedimiento</p> <p>Equipo de apoyo Calidad</p>	<p>Formato Calidad Técnico</p>



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
12.	<pre> graph TD     11((11)) --&gt; B1[REMITIR CONSOLIDADO DE LAS SOLICITUDES]             </pre>	<p>Remitir mediante correo electrónico al enlace del procedimiento correspondiente, (Novedades, Valoración, Exclusiones, Colectivos) el consolidado de las pretensiones, con el fin de obtener el insumo que de trámite a la pretensión inicial.</p> <p><b>Nota 1:</b> Para los casos solicitados de manera prioritaria se remite al procedimiento de acuerdo con la pretensión por medio de correo electrónico de manera individual.</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS. Formato Seguimiento Tutelas y/o PQR</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS.</p>
13.	<pre> graph TD     B1 --&gt; B2[RECIBIR Y REGISTRAR INFORMACIÓN EN LA BASE]             </pre>	<p>Recibir y registrar la información y/o insumos enviados por los procedimientos en la base de seguimiento (Formato Seguimiento LEX - PQR, Formato Seguimiento SGV - PQR, Formato Seguimiento RCYS) de acuerdo con cada tarea.</p>	<p>Correo electrónico Insumo</p>	<p>Equipo de apoyo técnico</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS.</p>
14. PC	<pre> graph TD     B2 --&gt; B3[VERIFICAR LOS INSUMOS CON LA SOLICITUD INICIAL]     B3 --&gt; D1{¿EL INSUMO CORRESPONDE A LO REQUERIDO?}     D1 -- NO --&gt; C12((12))     D1 -- SI --&gt; C29((29))             </pre>	<p>Verificar que los insumos enviados correspondan a la solicitud inicial y de respuesta a la pretensión.</p> <p>¿El insumo corresponde a lo requerido?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la actividad 29.</p> <p><b>No:</b> Regresar a la actividad 12.</p>	<p>Insumo</p> <p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS.</p>	<p>Equipo de apoyo técnico /Analista procedimiento</p>	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR Formato Seguimiento SGV - PQR Formato Seguimiento RCYS.</p>
15.	<pre> graph TD     C29 --&gt; C4((4))     C4 --&gt; B4[ANALIZAR RAZONES DEL ESCRITO]     B4 --&gt; C16((16))             </pre>	<p>Leer las razones expuestas en el escrito de Recurso u orden judicial para validar la competencia.</p> <p><b>Nota 1:</b> Tener en cuenta las características y competencias para el análisis para cada tarea. (Véase manual Recursos).</p>	<p>Escrito Recursos y/o Revaloraciones Correo electrónico</p>	<p>Abogado Recursos</p>	<p>Seguimiento LEX - Recursos</p>



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
16. PC		<p>Consultar en diferentes aplicativos y bases de datos la información general de solicitante y núcleo familiar, resolución de valoración y si aplica las declaraciones administrativas anteriores asociadas.</p> <p>¿El caso es competencia de la DRGI?</p> <p><b>No:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la actividad 20.</p>	<p>Escrito de recurso y/o revaloraciones</p> <p>Correo electrónico</p>	Abogado Recursos	Correo Electrónico con expediente
17.		<p>Proyectar el formato o correo de devoluciones indicando los argumentos jurídicos por los cuales no es posible tramitar el recurso o la competencia de otra dirección o proceso.</p>	<p>Escrito Recursos y/o Revaloraciones</p> <p>Correo electrónico</p>	Abogado Recursos	Formato Devoluciones Recursos y Revocatoria Directa
18. PC		<p>Realizar calidad aleatoria de las devoluciones enviadas por los abogados.</p> <p>¿Las devoluciones son aprobadas?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la actividad 29.</p> <p><b>No:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p>	<p>Formato Devoluciones Recursos y/o Revaloraciones</p>	Abogado Recursos	Formato Devoluciones Recursos y Revocatoria Directa Formato Calidad jurídico
19.		<p>Solicitar via correo electronico a los abogados las modificaciones que se requieran para ajustar el registro.</p> <p>Devolverse a la actividad 15.</p>	<p>Formato Devoluciones Recursos y/o Revaloraciones</p>	Abogado Recursos	Formato Devoluciones Recursos y Revocatoria Directa



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
20. PC		<p>Validar las necesidades específicas de cada caso, identificando si corresponde a una solicitud de recurso o de revocatoria para la respuesta.</p> <p>¿la solicitud corresponde a una respuesta de recurso y/o revocatoria?</p> <p><b>No:</b> Continúe con la actividad 29.</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p>	<p>Escrito de recurso y/o revaloraciones</p> <p>Correo electrónico</p>	Abogado Recursos	Correo Electrónico con expediente
21.		<p>Identificar las razones de hecho y de derecho expuestas en el escrito del recurso o revocatoria u otro tipo de solicitud interpuesta que sea competencia de la SVR.</p>	Expediente Recursos y/o Revaloraciones	Abogado Recursos	Proyectar Acto Administrativo
22.		<p>Leer la resolución impugnada y los demás documentos que reposen en el expediente que en conjunto y bajo elementos jurídicos permitan determinar si se mantiene, modifica o revoca la decisión inicial.</p> <p><b>Nota 1:</b> con el estudio evidencie la necesidad de apoyo jurídico diligencie el formato y remítalo por correo electrónico al enlace encargado.</p>	Expediente Recursos y/o Revaloraciones	Abogado Recursos	Expediente Recursos y/o Revaloraciones
23.		<p>Proyectar el acto administrativo según corresponda, aplicando la normatividad y jurisprudencia relacionada con el o los hechos victimizantes.</p>	Expediente Recursos y/o Revaloraciones	Abogado Recursos	Proyecto Acto administrativo
24.		<p>Cargar en sharepoint Proyecto AA y remitir información de cargue vía correo electrónico a calidad.</p>	Proyecto acto administrativo	Abogado Recursos	Correo Electrónico



Nº PC	Descripción	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
25. PC		<p>Verificar aleatoriamente la producción semanal de los casos asignados a cada abogado o analista con el fin de garantizar su calidad, tener como referencia los criterios establecidos en Formato Calidad Recursos.</p> <p>¿La producción semanal es aprobada?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 27.</p> <p><b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p>	Proyecto acto administrativo y/o Oficio de improcedencia	Abogado Recursos	<p>Correo Electrónico</p> <p>Acto administrativo Formato Calidad Recursos</p>
		<p>Aplicar correcciones de acuerdo con las observaciones realizada por el equipo de calidad y remitirlo al técnico.</p> <p>Regresar actividad 23.</p>	Proyecto acto administrativo	Abogado Recursos	<p>Acto administrativo</p> <p>Correo Electrónico</p>
26.		<p>Aplicar correcciones de acuerdo con las observaciones realizada por el equipo de calidad y remitirlo al técnico.</p> <p>Regresar actividad 23.</p>	Proyecto acto administrativo	Abogado Recursos	<p>Acto administrativo</p> <p>Correo Electrónico</p>
27.		<p>Enviar el insumo para imposición de firma y cargue de Acto Administrativo en aplicativo ORFEO o ARCADOC.</p>	Proyecto acto administrativo	Equipo de apoyo Administrativo	<p>Radicado Orfeo o ARCADOC</p> <p>Acto administrativo</p>
28.		<p>Actualizar información de atención a la solicitud, insumos generados e información de respuesta, así como tiempo de atención.</p>	Insumo Producto o Servicio generado	Equipo de apoyo técnico	<p>Formato Seguimiento LEX - PQR</p> <p>Formato Seguimiento SGV - PQR</p> <p>Formato Seguimiento RCYS</p> <p>Formato Seguimiento LEX - Recursos</p>
29.		<p>Cargar por medio del aplicativo LEX, SGV o vía correo electrónico la información consolidada de Producto o Servicio generado para dar respuesta a las solicitudes.</p>	<p>Tirilla de cargue</p> <p>Correo Electrónico</p>	Equipo de apoyo técnico	<p>Radicado Orfeo</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Aplicativo LEX//SGV</p>
<b>FIN</b>					

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA</b>	Código: 510.05.08-12
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO VÍA ADMINISTRATIVA	Fecha: 22/12/2020 Página <b>12</b> de <b>12</b>

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Acto administrativo que resuelve los recursos y revocatorias interpuestas u otros insumos que den respuesta a la vía administrativa.	Actos administrativos que resuelve los recursos y revocatorias interpuestas por las víctimas de acuerdo con las competencias de la Dirección de registro, Subdirección de valoración y registro, u oficio a la víctima mediante el cual se le indica las razones jurídicas por las cuales se determina es improcedente dar respuesta a recurso o la solicitud de revocatoria, todo esto acorde con el marco jurídico aplicable.

## 6. ANEXOS

- Anexo 1. Formato Solicitud Procedimiento LEX -PQR
- Anexo 2. Formato Solicitud Procedimiento SGV - PQR
- Anexo 3. Formato Seguimiento LEX - PQR
- Anexo 4. Formato Seguimiento SGV – PQR
- Anexo 5. Formato Analista RCYS
- Anexo 6. Formato Seguimiento RCYS
- Anexo 7. Formato Devoluciones Recursos y Revocatoria Directa
- Anexo 8. Formato Revaloraciones- Inclusiones por Orden Judicial
- Anexo 9. Formato Seguimiento CRM
- Anexo 10. Formato Seguimiento LEX - Recursos
- Anexo 11. Formato Solicitud Terceros Revaloración
- Anexo 12. Formato Tramite Notificación
- Anexo 13. Formato de Seguimiento Tutelas
- Anexo 14. Formato Seguimiento Procedimientos Tutelas
- Anexo 15. Formato Calidad Jurídicos
- Anexo 16. Formato Calidad Técnico
- Anexo 17. Guía de Análisis Técnico

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	08/07/2019	Creación del documento
V2	22/12/2020	Se realiza ajuste en objetivo, alcance, definiciones, criterios operativos y en actividades, eliminando las actividades 29 a la 38, esto teniendo presente la individualización de las actividades de la vía judicial en un nuevo procedimiento, con este nombre, en cuanto al producto y su descripción se actualiza solo a la información de producto de la vía judicial, por ultimo los anexos se dejan los formatos y guía de la vía administrativa pasando de 20 anexos a 17.