



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## CIRCULAR No. 0 0 0 0 3

**PARA:** DIRECTORES, JEFES DE OFICINA ASESORA, JEFES DE OFICINA, SECRETARÍA GENERAL, DIRECCIONES TERRITORIALES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

**DE:** DIRECCIÓN GENERAL

**ASUNTO:** IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y ALCANCE TERRITORIAL

**FECHA:** 0 8 ENE. 2020

La Dirección General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el marco del Decreto 2623 de 2009<sup>1</sup> y, en atención a lo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano<sup>2</sup> de esta entidad, informa que el grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano creado según el numeral 4 del artículo 1 de la Resolución No. 6420 de 2018<sup>3</sup>, es el responsable de poner en marcha los instrumentos citados, así como también de diseñar, implementar y dar a conocer los lineamientos que orientan la calidad y eficiencia en el servicio de atención a la población víctima, siendo el único canal de comunicación entre la ciudadanía y demás procesos de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, el grupo de Servicio al Ciudadano es transversal al Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. En ese sentido, busca brindar atención y orientación a la población víctima, ciudadanos que lo requieran, organismos de control, entidades del orden nacional y territorial a

<sup>1</sup>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, modificado por el Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Artículo 2.2.22.1.5. "Articulación y complementariedad con otros sistemas de gestión. El sistema de gestión se complementa y articula entre otros, con los Sistemas Nacional de servicio al ciudadano, de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, de Gestión Ambiental y Seguridad de la Información".

"El sistema de Gestión será compatible con los modelos de acreditación específicos establecidos para los sectores de Educación y Salud entre otros".

<sup>2</sup>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2019). Manual de Servicio al Ciudadano versión V1.

Recuperado de:

[https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano\\_0.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano_0.pdf)

<sup>3</sup> Por el cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones".

16  
[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



través del diseño, implementación y control de estrategias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos, lo cual permite:

- (i) desarrollar aspectos claves que mejoren la relación entre los ciudadanos y la Unidad para las Víctimas,
- (ii) fortalecer la percepción de confianza y transparencia hacia la entidad,
- (iii) estandarizar y fortalecer los procesos y procedimientos frente al acceso de la ruta de inclusión social,
- (iv) conocer las condiciones y necesidades de la población y,
- (v) responder de fondo y con oportunidad.

Con el propósito de consolidar el Modelo de Servicio al Ciudadano por parte de la Unidad para las Víctimas, es necesario contar con las Direcciones Territoriales para que en conjunto se fortalezca una atención eficiente, diferencial, que tenga un enfoque étnico y aplicación de los criterios de priorización, mediante la unificación de los siguientes procesos: (i) respuesta a peticiones, quejas y reclamos, (ii) notificación de actos administrativos que emitan las áreas misionales de la entidad, (iii) canales de atención en sus modalidades presencial, telefónico, virtual, escrito y, (iv) verificación de documentos aportados para la medida de indemnización administrativa<sup>4</sup> o cuando la gestión de la oferta institucional lo requiera; a efectos de fortalecer el procesamiento de la información y responder tanto a las dinámicas como a las necesidades en el nivel territorial.

Para la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano, se deben tener en cuenta las acciones de intervención que se describen a continuación:

### 1. Orientación e información general de manera presencial:

Se refiere a la atención, trámite y respuesta institucional a las solicitudes de ciudadanos y población víctima que se acerquen a los Puntos de Atención, Centros Regionales o estrategias complementarias; las cuales deben ser atendidas de manera clara y oportuna, bajo los principios de calidez, calidad y

<sup>4</sup> Ver. Resolución No 1049 del 15 de marzo de 2019. "Por la cual se adopta el procedimiento para reconocer y otorgar la indemnización administrativa, se crea el método técnico de priorización, se deroga las Resoluciones 090 de 2015 y 1958 de 2018, y se dictan otras disposiciones"

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

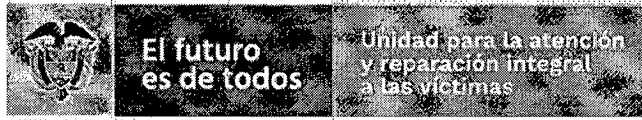
Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.





acción sin daño, acorde con lo previsto en el Manual de Servicio al Ciudadano<sup>5</sup> y lo contenido en la página web de la Unidad, opción servicio al ciudadano: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es>

De igual manera, para el óptimo cumplimiento de lo anterior, resulta indispensable que los funcionarios y colaboradores de las Direcciones Territoriales se apropien de los lineamientos institucionales contra el fraude, a fin de evitar que las víctimas y la ciudadanía caigan en manos de inescrupulosos que buscan provecho de sus ayudas humanitarias o de la indemnización administrativa<sup>6</sup>.

## 2. Toma de solicitud de Indemnización Administrativa:

Esta acción de intervención que consiste en:

(i) recibir la documentación solicitada a la población víctima según el hecho victimizante por el cual se reclama la indemnización administrativa para realizar la toma de la solicitud; (ii) asesorar cuando se necesite complementar la documentación aportada, para finalizar el proceso de toma de solicitud; y (iii) en caso de no requerirse documentación adicional, efectuar la toma de la solicitud de Indemnización administrativa, que constituye el inicio del procedimiento para reconocer la medida conforme a lo dispuesto en la Resolución 01049 de 2019 o en las disposiciones que hagan sus veces.

## 3. Notificación de los actos administrativos:

Actuación por medio de la cual se da a conocer al ciudadano las decisiones de la Administración, atendiendo lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, específicamente las relacionadas con:

<sup>5</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2019). Manual de Servicio al Ciudadano versión V1. Recuperado de: [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano\\_0.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano_0.pdf)

<sup>6</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. 23 de agosto de 2019. A las Víctimas en el Territorio, "no se dejen engañar". Recuperado de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/las-victimas-en-el-territorio-no-se-dejen-enganar/53541>.

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



- ✓ Inclusión o no inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV), que genera una actuación administrativa que debe notificarse de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.2.3.9 del Decreto 1084 de 2015.
- ✓ Entrega o suspensión definitiva de la atención humanitaria a las personas víctimas del desplazamiento forzado incluidas en el RUV, con base en el resultado de identificación de carencias en la subsistencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.6.5.5.11 del Decreto 1084 de 2015.
- ✓ Respuesta de fondo a la víctima sobre su solicitud de indemnización administrativa, así como otras actuaciones relacionadas con su otorgamiento, tal como lo indican los artículos 11 y 12 de la Resolución 01049 de 2019 o las disposiciones que hagan sus veces.

#### 4. Atención telefónica y virtual:

La presente acción hace referencia a la atención, trámite y respuesta institucional a la población víctima, a los ciudadanos, los organismos de control, las entidades e instituciones del orden nacional y territorial, que pueden contactarse con la Unidad para las Víctimas y obtener información clara, veraz y oportuna bajo los principios de calidez, calidad y acción sin daño.

#### 5. Respuesta escrita:

Comprende la atención, trámite y respuesta institucional a peticiones, quejas y reclamos (distintos a quejas contra funcionarios) presentados por personas naturales y jurídicas, organismos de control<sup>7</sup>, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas -SNARIV-, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales y otras entidades públicas, así como la generación de insumos de respuesta a los requerimientos de acciones constitucionales instauradas por las víctimas; las cuales deberán ser contestadas

<sup>7</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2019). Manual de Servicio al Ciudadano versión V1. p. 94. Recuperado de [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano\\_0.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdeservicioalciudadano_0.pdf)

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



Handwritten mark resembling a stylized 'X' or signature.

Handwritten signature.



en los términos de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y la Ley 5 de 1992 "por la cual se expide el Reglamento del Congreso; Senado y cámara de representantes".

## 6. Verificación documental:

Esta acción comprende un ejercicio de validación respecto de la gestión de documentación realizada en el territorio para la identificación plena de destinatarios de la medida de indemnización administrativa.

Una vez realizada la validación, la Dirección Misional generará la respuesta a la solicitud de indemnización administrativa en el marco de la reglamentación correspondiente.

## 7. Acompañamiento y seguimiento para la interlocución:

Actuaciones por medio de las cuales se facilita y fortalece la comunicación entre el nivel territorial y nacional a través de los enlaces que socializan y armonizan los lineamientos institucionales, permitiendo su implementación de acuerdo con las dinámicas territoriales.

En concordancia con las acciones de intervención expuestas, y teniendo en cuenta que los numerales 5 y 8 del artículo 29 del Decreto 4802 de 2011 señalan que las Direcciones Territoriales deberán apoyar la coordinación para la creación, fortalecimiento, implementación y gerencia de los Centros Regionales y responder por la atención a los ciudadanos que demanden los servicios de la entidad en su respectiva jurisdicción, se establece que el rol del **Profesional de Servicio al Ciudadano en Territorio** designado por cada Director(a) Territorial, está orientado a la implementación, seguimiento y control de la política de servicio al ciudadano en los puntos de atención, Centros Regionales y estrategias complementarias.

## Funciones generales del Profesional de Servicio al Ciudadano en Territorio:

- a) Participar en los espacios de formación, articulación y seguimiento dispuestos

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar la apropiación e implementación de los lineamientos establecidos por los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y transversales para la atención de la ciudadanía y demás partes interesadas; servicio que se prestará con calidad en los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias.

- b) Generar acciones que permitan la articulación, coordinación, implementación y cumplimiento de los lineamientos, protocolos procesos y procedimientos establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano en cada Punto de Atención, Centro Regional y estrategia complementaria de la Dirección Territorial.
- c) Contribuir a que la atención brindada en los Puntos de Atención y/o Centros Regionales contemple como principios fundamentales:
  - (i) Los derechos humanos de la población,
  - (ii) la implementación del modelo de operación con enfoque diferencial y de género y
  - (iii) la atención a la población objeto con enfoque psicosocial y acción sin daño, de acuerdo con las características específicas de cada población.
- d) Coordinar con el profesional designado por el Director Territorial, la programación estratégica de las jornadas de atención y/o ferias de servicios que respondan a las necesidades en el nivel territorial.
- e) Reportar mensualmente al Grupo de Servicio al Ciudadano los informes relacionados con la operación de los Puntos de Atención, Centros Regionales y estrategias complementarias en los formatos definidos, así mismo proponer planes de mejora en el marco del modelo de atención y servicio al ciudadano.
- f) Buscar la implementación de instrumentos, herramientas y sistemas dispuestos por la Unidad para las Víctimas en la operación de los diferentes canales de atención, realizando la formación y acompañamiento respectivo, así como hacer seguimiento y control a su aplicación.
- g) Verificar la disponibilidad de las herramientas y equipos de trabajo suministrados por el o los operadores de servicios de la Unidad para las Víctimas y reportar las novedades a través de la ruta establecida.

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.





- h) Apoyar la estandarización del modelo de atención y servicio al ciudadano para el territorio, a través de acciones de implementación, acompañamiento y seguimiento correspondiente.
- i) Apoyar la aplicación y consolidación de encuestas de percepción, satisfacción y buzón de sugerencias de la población, de conformidad con los lineamientos definidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano e implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados.
- j) Atender e identificar situaciones que puedan representar una barrera de acceso a la población víctimas y ciudadanos y que, por tanto, requieran protocolos o algún tipo de escalamiento a los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y transversales.
- k) Articular al interior de las Direcciones Territoriales, la implementación de acciones específicas respecto a la notificación individual o masiva de documentos y/o actos administrativos como resultado de la misionalidad de la Entidad en actividades especiales, jornadas móviles, Puntos de Atención y Centros Regionales.
- l) Implementar los planes de contingencia diseñados para que los procesos de atención generen impacto y acciones transformadoras en el servicio prestado por la entidad.
- m) Gestionar la consolidación y actualización del portafolio de servicios del Centro Regional y Punto de Atención para materializar las medidas de atención, asistencia y reparación.
- n) Apoyar con el seguimiento, acompañamiento y evaluación periódica del personal que hace parte del proceso de atención de la Unidad para las Víctimas.

Cada Director(a) Territorial, debe adelantar las acciones de seguimiento, acompañamiento y control a las disposiciones y lineamientos establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de analizar y revisar de manera periódica los avances y/o dificultades que se presenten.

Asimismo, los funcionarios y colaboradores de las Direcciones Territoriales deben participar en las actividades previstas por el Grupo de Servicio al Ciudadano y, en ese sentido, garantizar la calidad en la atención en los diferentes canales y estrategias complementarias, mediante la aplicación de las políticas definidas para

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



el servicio al ciudadano.

Esta circular deroga en su totalidad la Circular 00037 de 21 de Diciembre de 2018 relacionada con las acciones de intervención del modelo de servicio al ciudadano y alcance territorial.

Los efectos de la presente circular son vinculantes a partir de su fecha de suscripción.

**RAMÓN ALBERTO RODRÍGUEZ ANDRADE**

Director General

Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas

Proyectó: Grupo de Servicio al Ciudadano - SAAH

Revisó: Loly Van Leenden – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Jorge Guillermo García – Subdirección General

Aprobó: Beatriz Ochoa - Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria

Enrique Ardila Franco – Director de Reparación

Vladimir Martín- Jefe Oficina Asesora Jurídica

Lorena Mesa – Subdirectora General

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.

