

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

APROBADA EN ACTA No 3 del 26 de junio del 2025
DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Bogotá D.C. febrero de 2024

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO NORMATIVO Y LEGAL	5
Constitución Política de Colombia	5
Normas de orden legal, circulares, resoluciones y políticas concernientes al relacionamiento Estado-Ciudadano:	¡Error! Marcador no definido.
III. GLOSARIO	10
IV. MARCO CONCEPTUAL	11
V. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	12
Objetivo general:	12
Objetivos específicos:	12
VI. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:	14
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
VIII. LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO QUE DEBEN DESARROLLAR LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD	15
IX. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	17

I. INTRODUCCIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas se fundamenta en las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que la entidad alcance sus objetivos misionales, y con base en ello, el desarrollo de la política de servicio al ciudadano contenida en la dimensión gestión con valores para resultados.

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una *“política transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”*¹, por lo cual en el marco de la ley, de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública² y de lo preceptuado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Unidad para las Víctimas es responsable del liderazgo, seguimiento y verificación de la implementación de estos al interior de la Entidad.

El propósito de la Política de servicio al ciudadano consiste en liderar e integrar las políticas de la relación Estado-Ciudadanía en las entidades públicas, cumplir con el acceso efectivo del ejercicio de los derechos fundamentales de las y los ciudadanos, así como de los demás grupos de valor.

Para el caso en particular de la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, es esencial como entidad pública disponer de estrategias, canales, mecanismos efectivos y eficientes para atender las acciones y requerimientos de la ciudadanía, en cumplimiento del artículo 2º de la Constitución Política de Colombia, en tratándose de los fines esenciales del Estado como el servicio a la comunidad y el aseguramiento del cumplimiento de los deberes sociales del Estado, por cuanto las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con los grupos

¹ Departamento Nacional De Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública: *Actualización De Lineamientos de la Política De Servicio Al Ciudadano* - diciembre 2020. Disponible en <https://bit.ly/3ohWtIrl>

² El Departamento Administrativo de la Función Pública es la entidad que lidera las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano.

de valor y satisfacer sus peticiones garantizando el goce efectivo de sus derechos³, en especial los consagrados en la Ley 1448 de 2011.⁴

En cumplimiento del artículo 2º de la Constitución Política de Colombia, el cual contempla los fines esenciales del Estado como el servicio a la comunidad y el aseguramiento del cumplimiento de los deberes sociales del mismo, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con los grupos de valor y satisfacer sus peticiones garantizando el goce efectivo de sus derechos.

En consonancia con lo anterior, según lo señalado en las bases⁵ del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “*Colombia Potencia Mundial de la Vida*”⁶, se considera que el **fortalecimiento institucional** es motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía teniéndose que realizar ajustes institucionales y culturales para recuperar la confianza de los administrados en la gestión pública. En este sentido, se mejorará la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, buscando cumplir con sus expectativas y dar respuestas oportunas a sus requerimientos. En este aspecto, el Gobierno Nacional según su hoja de ruta por los próximos cuatro años, diseñará una regulación eficiente y de impacto, para que la transformación del Estado avance en términos de transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación.

Así, las entidades públicas tendrán que involucrar a los administrados en la gestión de lo público, mejorando los dispositivos existentes, ampliando canales de diálogo y adaptándolos a la diversidad de la población del país y a sus necesidades cambiantes.

Finalmente, la *Convergencia Regional* como uno de los ejes de transformación del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 establecido en el artículo 3º numeral 5 de la Ley 2294 de 2023⁷, señala la necesidad de transformar las instituciones y la gestión de lo público, situando al ciudadano en el centro de su accionar y construyendo un relacionamiento estrecho mediado por la confianza entre las comunidades y entre éstas y las instituciones, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas.

³ Véase el artículo 4 numeral 2 de la Ley 2294 de 2023 “*EJES TRANSVERSALES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO. 1. Paz total. Entendida como una apuesta participativa, amplia, incluyente e integral para el logro de la paz estable y duradera, con garantías de no repetición y de seguridad para todos los colombianos; con estándares que eviten la impunidad y garanticen en el mayor nivel posible los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación. (...)*”

⁴ Ayuda humanitaria, medidas de atención y asistencia a las víctimas, medidas de reparación, rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición y los derechos consagrados en el artículo 28 ibidem.

⁵ Ley 2294 de 2023, artículo 2: “*El documento denominado ‘Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida’, junto con sus anexos, (...), es parte integral del Plan Nacional de Desarrollo, y se incorpora a la presente ley como un anexo.*”

⁶ Disponible en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-04-bases-plan-nacional-de-inversiones-2022-2026.pdf>

⁷ Mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida

Asimismo, el referido Plan Nacional de Desarrollo reconoce como eje transversal, que las víctimas del conflicto armado son actores diferenciales para el cambio propuesto por el nuevo Gobierno⁸ para así lograr transformaciones que lleven a una sociedad inclusiva, buscando superar las brechas ocasionadas por el conflicto armado y por las divisiones entre lo urbano y lo rural.

Además, el Gobierno Nacional garantizará la inclusión e implementación efectiva del enfoque diferencial e interseccional en todos los ejes de transformación y en los ejes transversales del Plan Nacional de Desarrollo, ante lo cual la Unidad para las Víctimas dará plena observancia a estas estipulaciones mediante los lineamientos de la presente Política en lo que al servicio al ciudadano se refiere, en tanto su misionalidad recae sobre uno de los actores diferenciales para el cambio propuesto por el nuevo Gobierno.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano deben ser aplicados por todas las personas vinculadas a la Unidad para las Víctimas, e igualmente se hace extensivo a terceros que prestan sus servicios de atención a víctimas.

II. MARCO NORMATIVO

Con el fin sustentar la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, es indispensable identificar el marco jurídico señalado en la Constitución Política de Colombia, en las normas de rango legal, circulares, resoluciones y en las diferentes políticas gubernamentales que orientan el desarrollo de los escenarios de relacionamiento Estado-Ciudadano.

En este sentido y conforme a la Política de Gestión y Desempeño Institucional definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se enlistan las siguientes normas con su correspondiente descripción:

Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia es la primera norma que sustenta la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano, que señala en su artículo 2º los fines esenciales del Estado para servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. Asimismo, al gozar de

⁸ Artículo 4, numerales 1 y 2 *ibidem* - EJES TRANSVERSALES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.

superioridad normativa, ninguna otra disposición puede ir en contravía de esta.

Acogiendo lo expuesto, las disposiciones de la Constitución Política de Colombia aplicables a la presente política son:

Artículo	Contenido
Artículo 2°	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...).
Artículo 13°	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
Artículo 123°	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
Artículo 23°	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74°	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)
Artículo 83°	Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.
Artículo 209°	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
Artículo 270°	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

En este apartado se realiza la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

NORMAS DE ORDEN LEGAL, CIRCULARES, RESOLUCIONES Y POLÍTICAS CONCERNIENTES A SERVICIO AL CIUDADANO	
Ley 962 de 2005	<i>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".</i>
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 1341 de 2009	<i>"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?"</i>

	<i>TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"</i>
Ley 1381 de 2010	<i>"Por la cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes"</i>
Ley 1437 de 2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</i>
Ley 1448 de 2011	<i>"Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones."</i>
Ley 1474 de 2011	<i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</i>
Ley 1581 de 2012	<i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i>
Ley 1757 de 2015	<i>"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".</i>
Ley 1952 de 2019	El numeral 20 del artículo 38 del Código General Disciplinario señala que es un deber de todo servidor público según su competencia, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
Ley 2052 de 2020	<i>"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" (Artículo 17 - Oficina de la Relación con el Ciudadano).</i>
Ley 2195 de 2022	<i>"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".</i>
Ley 2294 de 2023	<i>"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".</i>

Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
Decreto 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
Decreto 1166 de 2016	Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1008 de 2018	Por medio del cual se definen los lineamientos que permitieron la evolución de la "Estrategia de Gobierno en Línea" a la "Política de Gobierno Digital"
Decreto 088 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
Resolución 02728 de 2021 – Unidad para las Víctimas	"Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se derogan las Resoluciones No. 1250 de 2018 y 1538 de 2019 sobre el Comité de Gestión Institucional y Desempeño, y se dictan otras disposiciones".
Circular No. 100-010-2021 – Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro (Cultura de la simplicidad para el acceso a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a sus derechos en su relación con el Estado).
CONPES 3649 de 2010	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"

CONPES 3854 de 2017	<i>"Política Nacional de Seguridad Digital"</i>
CONPES 4031 de 2021	<i>"Política Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas".</i>

III. GLOSARIO

Para la aplicación e interpretación de la presente Política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Servicio al ciudadano: *"Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna."*⁹

CONPES: *Son decisiones que se consignan en los documentos "El Consejo Nacional de Política Económica y Social" — CONPES — y se caracterizan por coordinar y orientar de maneras intersectorial a las entidades estatales para la ejecución de estrategias encaminadas al desarrollo del país*

MIPG: *"El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un documento de política generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que dicta lineamientos a las entidades de orden nacional y territorial para la planeación y la gestión institucional a través de siete dimensiones: Talento humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión por valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control interno."*¹⁰

Enfoque diferencial y de género: Mediante este principio se reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad y pertenencia étnica. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación

⁹ Definición extraída del Decreto Distrital 847 de 2019, *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*

¹⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública. *Glosario - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. Disponible en <https://shorturl.at/chmR8>

integral que se establecen en la Ley 1448 de 2011, contarán con dicho enfoque.¹¹

Enfoque interseccional: Se presenta cuando se detecta la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas, como género, discapacidad, etapa del ciclo vital, y pertenencia étnica, entre otras, condición que incrementa la desigualdad y la discriminación.¹²

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.¹³

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.¹⁴

Lenguaje claro: Según *Plain Language Association International*, es una forma de escribir y presentar la información para que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente de tal manera que su audiencia puede encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.¹⁵

Oferta institucional: es un conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas a disposición de la población víctima de la violencia, en los cuales se diseñan estrategias de atención en la búsqueda de la superación de la vulnerabilidad.¹⁶

SNARIV: *“es el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, compuesto por diferentes entidades públicas nacionales y territoriales al igual que por las mesas de participación efectiva de víctimas y organizaciones encargadas de realizar planes, programas y proyectos tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas, tal como se estableció en la Ley 1448 de 2011.”*¹⁷

¹¹ Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011.

¹² Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. *Enfoque Diferencial e Interseccional*. Disponible en <https://shorturl.at/dqsX1>

¹³ Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)

¹⁴ Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)

¹⁵ Plain Language Association International. *¿Qué es el lenguaje claro?*. Disponible en <https://shorturl.at/gIBFQ>

¹⁶ Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. *Oferta institucional*. Disponible en <https://shorturl.at/zW045>

¹⁷ Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas. *¿Qué es SNARIV?*. Disponible en <http://www.portalsnariv.gov.co/node/29>

IV. MARCO CONCEPTUAL

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional¹⁸, cuya implementación permite que la entidad alcance sus objetivos misionales, y con base en ello, el desarrollo de la política de servicio al ciudadano contenida en la dimensión gestión con valores para resultados, desde un enfoque transversal a todas las dimensiones.

Cabe decir que en esta dimensión se concretan las acciones que las entidades deben definir para una adecuada y mejor interlocución con los ciudadanos, los trámites que realizan los mismos, el servicio y atención que estos merecen y su participación en todo el ciclo de la gestión pública.

En cumplimiento de lo expuesto, el Departamento Administrativo de la Función Pública señala cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad, así:

1. Ciudadano que consulta información pública
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública
3. Ciudadano que hace sugerencias, denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme a las necesidades de la Unidad.

V. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Objetivo general:

Garantizar el acceso eficaz, efectivo y oportuno de los derechos de la población víctima con enfoque diferencial, étnico y de género fortaleciendo los niveles de confianza, satisfacción, y en especial de los grupos de valor de

¹⁸ Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional son:: 1) Planeación Institucional, 2) Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, 3) Talento humano, 4) Integridad, 5) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 6) Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, **7) Servicio al ciudadano**, 8) Participación ciudadana en la gestión pública, 9) Racionalización de trámites, 10) Archivos y Gestión documental, 11) Gobierno Digital, 12) Seguridad Digital, 13) Defensa jurídica, 14) Gestión del conocimiento e innovación, 15) Control interno, 16) Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 17) Mejora Normativa, 18) Gestión de la Información Estadística y 19) Compras y contratación pública

la Unidad, mediante la articulación de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad, que responda a las dinámicas territoriales.

Objetivos específicos:

- Asegurar de manera efectiva y con calidad el acceso de los ciudadanos y/o población víctima a los trámites y servicios de la Unidad para las Víctimas en condiciones de igualdad, con enfoque diferencial, étnico y de género, en el marco de la Ruta de Atención y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto.
- Socializar la Política de Servicio al Ciudadano a los servidores y contratistas vinculados a la Unidad para las Víctimas.
- Articular de manera transversal la Política de Servicio al Ciudadano con las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)¹⁹, especialmente con las que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción²⁰, para materializar las decisiones y la planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.
- Aplicar los criterios y lineamientos conceptuales, técnicos y operativos para fortalecer la respuesta institucional (oferta institucional, trámites y servicios) y los canales de atención (escrito, presencial, telefónico, virtual), con calidad y oportunidad, de manera estandarizada y coherente, en cumplimiento de la normatividad vigente, los procesos y procedimientos de la Unidad para las Víctimas.
- Cumplir con los términos exigidos por la ley en lo referente a la gestión y respuesta institucional de la presente política.
- Definir las estrategias de seguimiento, con el fin de medir la implementación e impacto de la política pública de cara a los grupos de valor y partes interesadas.

¹⁹ Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; Política Gobierno Digital; Política de Seguridad Digital; Política de Defensa Jurídica; Política de Mejora normativa; Relación Estado Ciudadano: Política de Servicio al Ciudadano; Política de Racionalización de Trámites; Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Política de Racionalización de Trámites; Política de Rendición de Cuentas; Política de Participación Ciudadana en la Gestión. Manual Operativo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

²⁰ Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público. / MIPG/Función Pública. Página. 73.

- Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información, la herramienta que permita tener la trazabilidad de los procesos de orientación y atención que se brindan a los ciudadanos y/o víctimas desde las diferentes dependencias que tienen relación con el ciudadano.
- Implementar una estrategia de comunicación que permita el direccionamiento de los procesos de orientación y atención, y las estrategias de comunicación y participación en el marco de la relación Estado – Ciudadano.
- Coordinar con el Grupo de Gestión Administrativa y Documental para garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplen con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
-

VI. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

La Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), ya que en el marco de las competencias asignadas por el *Decreto 430 de 2016*, es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

El responsable de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado es el representante legal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas quien se encargará de integrar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que a través de las dependencias se encarguen de la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad

para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, presidido por el Secretario General de Unidad, a través del cual se garantiza la adecuada armonización de recursos físicos, de talento humano, técnicos y de esfuerzos institucionales que previamente debieron haber sido planeados por la entidad para la implementación de la Política, la cual deberá ejecutarse a través de las dependencias cuya responsabilidad se asocia a cada proceso misional, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, quien se encargará de la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO QUE DEBEN DESARROLLAR LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD

A continuación, se describen los lineamientos que deben desarrollar las dependencias de la Unidad para las Víctimas, para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano:

Alta Dirección de la Unidad para las Víctimas: deberá:

- Implementar la Política en el marco de los Comités de Gestión Institucional y Desempeño, a través de sus dependencias.
- Desarrollar estrategias que permitan identificar las acciones para la planeación y los mecanismos de evaluación y medición, con el fin de poder verificar el estado de avance o desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano.

Oficina de Tecnologías de la Información deberá:

- Establecer estrategias en coordinación con el Grupo de Servicio al Ciudadano para la mejora de los canales de atención en las herramientas tecnológicas con que dispone la entidad.
- En materia de Gobierno Digital – TIC, la Unidad para las Víctimas deberá cumplir con los Lineamientos establecidos por el Ministerio de

las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y analizar permanentemente la necesidad y la unión de nuevas tecnologías.

- Mejorar las herramientas de caracterización en coordinación con la Subdirección Red Nacional de Información SNI, que permitan a la entidad determinar los grupos de valor y mantener actualizadas las bases de datos.
- Brindar lineamientos a las dependencias y grupos internos de trabajo establecidos en la Resolución 03157 de 2021 "*Por la cual se establecen los objetivos, política general y políticas específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y se deroga la Resolución No. 740 de 2014*", de tal forma que la Entidad deberá implementar los controles físicos y digitales, procedimientos y estándares definidos para gestionar, controlar y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos y la población víctima.

Oficina Asesora Jurídica: deberá incluir en el programa de transparencia y ética Pública, el diseño de metodologías y estrategias tendientes a reducir intermediarios y promover la transparencia y el acceso a la información pública.

Grupo Talento Humano: deberá implementar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) capacitaciones a los servidores públicos de la Entidad, especialmente al personal que brinda atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima, en integridad pública, servicio al ciudadano, lenguaje claro, entre otras temáticas que aporten a la generación y fortalecimiento de capacidades y habilidades en temas relacionados.

Oficina Asesora de Planeación: acompañará la implementación de la política de la Gestión del Conocimiento del Servicio al Ciudadano y su apropiación por parte de las dependencias de la Unidad para Las Víctimas.

En el marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, la Unidad para las Víctimas deberá estar abierta al cambio y a la adaptación, a través de la gestión del conocimiento para lograr eficiencia y productividad, contar con equipos de trabajo con capacidades, habilidades y experiencia para facilitar soluciones en términos técnicos (conocimiento tácito), como también, crear la documentación necesaria para mantener el conocimiento explícito y el reconocimiento de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Oficina Asesora de Comunicaciones: deberá diseñar y crear piezas informativas, videos, publicaciones, grabaciones, entre otras, que garanticen el conocimiento en la Entidad y promuevan la Política de servicio al ciudadano.

Dirección de Gestión Interinstitucional: deberá contar con un portafolio de servicios actualizado el cual deberá publicarse en la página web de la

entidad, diseñado en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Tecnologías de la Información, Direcciones Misionales y grupos internos de trabajo.

El Grupo de Servicio al Ciudadano deberá:

- Socializar al interior de la Unidad para las Víctimas los resultados de las encuestas de satisfacción en la experiencia del servicio y demás mediciones, con el fin de establecer acciones de mejora integrales en beneficio del servicio al ciudadano.
- Adoptar las instrucciones sobre lenguaje claro establecidas en la Circular 100- 010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de facilitar la comunicación con los grupos de valor y partes interesadas, especialmente con los ciudadanos y/o población víctima.
- Dar lineamiento claros y precisos a todas las personas vinculadas a la Unidad para las Víctimas y a terceros que prestan sus servicios de atención a víctimas, sobre la forma de atender y orientar a las víctimas del conflicto armado

Gestión Documental: deberá controlar el flujo de la información, documentos y registros producidos y recibidos en virtud de las funciones desarrolladas por la Unidad, desde su planificación hasta su disposición final, garantizando la preservación y conservación del patrimonio documental.

Subdirección General deberá:

- Coadyuvar al seguimiento y monitoreo de la ejecución de los planes, programas y proyectos de la Unidad para dar cumplimiento a los lineamientos aquí propuestos.
- Propondrá a la Dirección General los demás planes y programas que se consideren pertinentes en materia de servicio a las víctimas.

Dirección de Gestión Social y Humanitaria deberá:

- Proponer a la Dirección General lineamientos e indicadores de efectividad de la presente Política que permita en última instancia, el goce efectivo de los derechos de las víctimas.
- Coordinar que la atención de las víctimas se brinde conforme a los lineamientos del buen servicio consignados en el presente documento.

Direcciones Territoriales deberán:

- Ejecutar integralmente las políticas, planes y programas que se propongan en desarrollo es esta política e implementarlas.
- Articular con el nivel nacional la formulación de planes y programas con el objeto de garantizar en su jurisdicción, los lineamientos aquí consignados.

VIII. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

En cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la Unidad para las Víctimas deberá hacer seguimiento a la gestión y los resultados.

En consonancia con lo indicado, la medición se desarrollará con dos propósitos, el primero frente a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano; desde la perspectiva institucional en términos de planeación y gestión y, y el segundo desde la perspectiva de la ciudadanía y/o la población víctima, grupos de valor y partes interesadas, para conocer y medir la experiencia en el servicio y la efectividad en la entrega de resultados.

Conforme lo anterior se establecen los mecanismos correspondientes a la medición e implementación de la política de servicio al ciudadano:

- Aplicar encuestas de satisfacción a través de los canales de atención para evaluar de manera integral el servicio prestado, la calidad de la atención, la disposición del servidor público, la oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera para la atención, el cumplimiento de protocolos y lineamientos de atención, la experiencia del ciudadano y/o población víctima y el nivel de satisfacción en el servicio.
- Medir la experiencia del servicio en los diferentes canales de atención: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, con el fin de identificar necesidades, establecer recursos físicos, técnicos, tecnológicos; para establecer acciones que optimicen los tiempos y rutas de atención.
- Analizar las respuestas institucionales a las peticiones escritas y verbales de los ciudadanos y/o población víctima y grupos de valor, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega.

Las mediciones se deben aplicar mínimo dos veces al año, según el cronograma de evaluación establecido por la Entidad.

Los indicadores y los resultados de las mediciones deberán presentarse y aprobarse en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de la Alta Dirección, la toma de decisiones, definición de acciones de mejora y, socialización y cumplimiento por parte de todas las dependencias y grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas.

BIBLIOGRAFÍA

- “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés”, Departamento Nacional de Planeación, 2014)
- Decreto Distrital 847 de 2019, “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Departamento Administrativo de la Función Pública. *Glosario -, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. Disponible en <https://shorturl.at/chmR8>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. *Enfoque Diferencial e Interseccional*. Disponible en <https://shorturl.at/dgsX1>
- Departamento Nacional de Planeación, *Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), Acerca del CONPES*. Disponible en <https://www.dnp.gov.co/conpes>
- Ley 1448 de 2011. Artículo 13
- *Plain Language Association International. ¿Qué es el lenguaje claro?*, Disponible en <https://shorturl.at/qIBFQ>
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. *Oferta institucional*. Disponible en <https://shorturl.at/zW045>