
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: <u>27/12/2022</u> Página 1 de 21

**INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES DE TUTELA
(RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE
SERVICIO AL CIUDADANO**

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

DICIEMBRE DE 2022

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 2 de 21

1. OBJETIVO:

Dar a conocer a los grupos de solución (Canal Presencial, Canal Telefónico y Virtual, Línea de Trámite para la Notificación de Actuaciones Administrativas y la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial) del Grupo de Servicio al Ciudadano, el paso a paso para:

- I. Obtener y entregar los insumos de respuesta a las peticiones verbales y escritas que son asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano.
- II. Obtener y entregar los insumos de respuesta relacionados con la notificación de actuaciones administrativas, de las acciones constitucionales de tutela que son asignadas a la Línea de Trámite para la Notificación de Actuaciones Administrativas del Grupo de Servicio al Ciudadano.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de las peticiones verbales, escritas y acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas) y finaliza con la entrega de los insumos de respuesta por las rutas establecidas.

3. DEFINICIONES:

ACTO ADMINISTRATIVO: Es un acto jurídico, asociado a la noción de voluntad, con atributos como la presunción de legalidad que lo ampara, la ejecutividad que le permite a la Entidad hacer sus propias declaraciones sin dirigirse previamente al juez y, tiene como objetivo, crear situaciones de derecho, es decir, que para que exista un acto administrativo se requiere que haya una declaración de la voluntad, la decisión de la administración y que esta produzca efectos de derecho.¹


ARCHIDHU: “Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo”², a través del cual se realiza la radicación y gestión de la peticiones, quejas y reclamos de la Unidad para las Víctimas.

CALIDAD: “Conjunto de lineamientos que se deben cumplir para el trámite de las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011 y *Decretos Étnicos Reglamentarios* y la Ley 2078 de 2021 “*Por medio de la cual se prorroga por 10 años su vigencia*”.³

¹ Manual Único de Notificaciones. Proceso Relación con el Ciudadano.

² ARCHIDHU | PGD SAS (unidadvictimas.gov.co)

³ Manual de Servicio al Ciudadano. Proceso Relación con el Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 3 de 21

CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS: Son una estrategia de articulación interinstitucional que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal. Funcionan en un espacio permanente que reúne la oferta institucional.⁴

CIERRE DE CICLO: En el marco de lo establecido por el Decreto 1166 de 2016⁵, se instaura por el Grupo de Servicio al Ciudadano como cierre de ciclo, es el proceso a través del cual desde el Canal Telefónico y Virtual entrega respuesta a aquellas solicitudes de los ciudadanos que cumplen con las condiciones como lo son un número de teléfono válido, un mensaje claro, nombre, número de identificación y un número de solicitud, y que, además, mantiene una trazabilidad de cada una de las gestiones realizadas. Es importante aclarar que se entrega información de los casos gestionados en estado “Remitido” que ya cuentan con un solucionado en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV y se debe entregar respuesta de la solicitud, de esta manera, notificando al ciudadano.

CÓDIGO LEX: Número que identifica en la herramienta LEX las consultas, peticiones, quejas y reclamos asociado a una entrega en el Gestor Documental de la Unidad para las Víctimas.⁶

CÓDIGO SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS - SGV: Número que identifica en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV la atención brindada a una víctima.

ESCALAMIENTO: “Actividad realizada a través de la herramienta LEX o del Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, que consiste en el envío del caso a las diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, con el fin de solicitar los insumos necesarios para la respuesta”.⁷

EQUIPO DE SEGUIMIENTO: Grupo de profesionales del Canal Telefónico y Virtual que apoyan la gestión de las quejas, las solicitudes de Unidad en Línea, los casos especiales y las campañas Outbound.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace una persona – ciudadano a la labor desempeñada por una entidad y/o sus servidores.

GRUPOS DE SOLUCIÓN: Los grupos de solución corresponden a las líneas de trabajo: Canal Presencial, Canal Telefónico y Virtual, Línea de Trámite para la Notificación de Actuaciones Administrativas y la Línea

⁴ Manual de Servicio al Ciudadano. Proceso Relación con el Ciudadano.


⁵ “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

ARTÍCULO 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. (...)

ARTÍCULO 2.2.3.12.10. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

⁶ Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Relación con el Ciudadano.

⁷ Manual de Servicio al Ciudadano / Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Relación con el Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 4 de 21

Técnica y Acompañamiento Territorial, los cuales, por medio de los enlaces designados, gestionan los insumos para la respuesta a las peticiones verbales, escritas y acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas) que son asignadas por competencia al Grupo de Servicio al Ciudadano a través de las rutas establecidas (Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV, para el caso de las peticiones verbales, los correos electrónicos: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co administrado por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria y mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co administrado por el Canal Escrito (este último para las peticiones relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas).

ID: El número de identificación generado por el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV para cada transacción que se realiza a través de este sistema en el marco del proceso de atención y orientación.

INSUMO: “Información emitida por las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, necesaria para generar la respuesta a las consultas, peticiones, quejas y reclamos; se solicita a través de los escalamientos y como resultado se proyecta la respuesta”.⁸

LEX: Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, utilizada para el control del ingreso por radicación en el gestor documental de la Unidad para las Víctimas y la gestión necesaria para la emisión de respuestas dadas a las consultas, peticiones, quejas y reclamos.⁹

ORIENTADOR: Persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a los ciudadanos y/o víctimas en el territorio nacional en los Puntos de Atención, Centros Regionales de Atención a Víctimas, Líneas Regionales y Locales y en las Estrategias de Atención Complementarias (jornadas de atención y ferias de servicio). Realiza la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular, en el marco de las etapas establecidas por la Unidad para las Víctimas: atención, asistencia y reparación.¹⁰

PETICIÓN: “Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar respetuosamente una petición por motivos de interés general o particular”.¹¹ “Esta puede presentarse de manera verbal o escrita ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto”.¹²

PETICIONES ESCRITAS: Las peticiones escritas podrán ser recepcionadas por medio físico o electrónico, en los lugares o espacios institucionales en donde haga presencia la Unidad para las Víctimas y los canales de


8 Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Relación con el Ciudadano.

9 Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Servicio al Ciudadano.

10 Manual de Servicio al Ciudadano. Proceso Relación con el Ciudadano.

11 Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Servicio al Ciudadano.

12 Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas. Proceso Relación con el Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 5 de 21

atención presenciales, telefónicos y virtuales. Estas deben ser indexadas, digitalizadas y direccionadas por medio de la herramienta tecnológica para la Gestión Documental.¹³

PETICIONES VERBALES: “Se podrán presentar derechos de petición verbales a través de las líneas telefónicas de atención, puntos de atención presencial, puntos de atención virtual, Centros Regionales de Atención - CRA y servicios de atención al ciudadano establecidos en la página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”.¹⁴ En el marco del presente documento estas se radican y gestionan a través del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV.

PRETENSIÓN: “Es la solicitud o solicitudes del peticionario derivado de una norma o un derecho, sobre las cuales requiere una actuación de fondo por parte de la autoridad”¹⁵, en este caso del Canal Presencial de la Unidad para las Víctimas.

PUNTO DE ATENCIÓN: Espacios dispuestos y coordinados por las Alcaldías Municipales, con la participación de otras entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV y la oferta local, en articulación con las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas y la presencia de orientadores para la atención de los ciudadanos y/o población víctima.¹⁶

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”.¹⁷.

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”.¹⁸

SGV: SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS: “Es una herramienta tecnológica que permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o población víctima con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar tiempos y se integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas”¹⁹. En el marco del presente documento, permite al Canal Telefónico y Virtual escalar las peticiones verbales interpuestas por los ciudadanos y/o población

¹³ Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas. Proceso Relación con el Ciudadano.

¹⁴ Resolución 00156 de 28 de febrero de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”. / Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”


¹⁵ Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas. Proceso de Relación con el Ciudadano.

¹⁶ Manual de Servicio al Ciudadano. Proceso Relación con el Ciudadano.

¹⁷ Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Relación con el Ciudadano.

¹⁸ Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos. Canal Escrito. Proceso Relación con el Ciudadano.

¹⁹ Instructivo para la Programación de Estrategias de Atención Complementarias. Proceso Relación con el Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 6 de 21

víctima a través de la tipificación: “DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA – SAAH - QUEJAS POR ATENCIÓN PRESENCIAL”, por medio de la cual se cargan los insumos para la respuesta formal.

TABLERO DE CONTROL: Es una base de datos estructurada, que permite a la Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas graficar y mostrar la información del procedimiento, logrando visibilizar datos fundamentales para hacer seguimiento y control de todas las etapas del trámite de notificación.

4. ACTIVIDADES:

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas implementa lineamientos para la gestión de las peticiones en cumplimiento de la normativa vigente, materializados en el diseño de estrategias que orienten a la calidad y eficiencia en el servicio para los ciudadanos y/o población víctima.

Conforme a lo anterior, el Grupo de Servicio al Ciudadano, para la respuesta a las peticiones verbales, escritas y acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas) asignadas, crea el presente instructivo que describe las actividades a desarrollar por cada una de las personas designadas como enlaces de los grupos de solución del Grupo de Servicio al Ciudadano: Canal Presencial, Canal Telefónico y Virtual, Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas y La Línea Técnica de Acompañamiento Territorial.

Es importante resaltar que, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones allegadas por los ciudadanos y/o población víctima a través del Buzón de Sugerencias, se encuentran incluidas en el presente lineamiento y son atendidas por la misma ruta establecida para la gestión y entrega de insumos a las peticiones escritas.

I. CANAL PRESENCIAL

➤ Recepción de las peticiones verbales y escritas.

La solicitud de insumos para la respuesta de las peticiones verbales y escritas se hace a través del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV y el correo electrónico: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co, administrado por la persona designada de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria.

Con relación a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones correspondientes al Buzón de Sugerencias, son recepcionadas por el Canal Presencial por medio del correo electrónico: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co, las cuales se encuentran debidamente marcadas por el Gestor Documental de la Unidad para las Víctimas desde el momento de la radicación (Asunto: “BUZÓN DE SUGERENCIAS), como se muestra en la siguiente imagen.


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 7 de 21

Imagen 1. Marcación Gestor Documental – ARCHIDHU-Buzón de Sugerencias.

Radicado	Asunto
2022-8443140-2	BUZÓN DE SUGERENCIAS

Mostrado 1 a 1 de 1 registros

Fuente: Gestor Documental ARCHIDHU – Unidad para las Víctimas

Casos peticiones verbales: Estas peticiones son recepcionadas a través del Canal Telefónico y Virtual, son tipificadas como “DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA - SAAH-QUEJAS POR ATENCIÓN PRESENCIAL” y registradas en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV.

Casos peticiones escritas - Buzón de Sugerencias: Estas peticiones son recepcionadas por la persona designada de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria por medio de la Herramienta LEX, que, a su vez, son asignadas al Canal Presencial por medio del correo electrónico requerdgsh@unidadvictimas.gov.co tipificados como: “QUEJAS CANALES DE ATENCIÓN, Dependencia ATENCIÓN HUMANITARIA DE TRANCISIÓN, CANAL PRESENCIAL”.

➤ **Alistamiento.**


Una vez el Canal Presencial recibe las peticiones verbales y escritas, la persona designada como enlace de este grupo de solución (Canal Presencial), realiza el análisis de los casos para establecer el tipo de gestión que permita la entrega de insumos de respuesta, teniendo en cuenta las acciones que se describen, a continuación:

Para peticiones verbales se debe hacer revisión en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV, con el fin de verificar los casos pendientes de gestión y respuesta, tipificados como: “DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA - SAAH-QUEJAS POR ATENCIÓN PRESENCIAL”.

Para peticiones escritas se debe realizar una revisión de los casos allegados por medio del correo electrónico establecido por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co, en un archivo plano de Excel, en el cual son identificados por la tipificación “SAAH – QUEJAS POR ATENCIÓN PRESENCIAL”.


➤ **Gestión de los insumos de respuesta.**

Posterior al alistamiento, el enlace de este grupo de solución (Canal Presencial), ya mencionado en el punto anterior, procede a solicitar los insumos en el nivel nacional o territorial (dependiendo del caso), verificando que correspondan a las temáticas o pretensiones de competencia del canal para generar una respuesta oportuna a la petición; teniendo en cuenta los siguientes criterios:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 8 de 21

(i) Revisar si la petición, sea verbal o escrita, es competencia del Canal Presencial. En la siguiente tabla se encuentran cada uno de los temas que proceden para la gestión de insumos de respuesta:

<p>Casos peticiones verbales (Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV).</p>	<p>Queja o reclamo sobre la atención brindada por un orientador (a) en el Punto de Atención y/o Centro Regional de Atención a Víctimas.</p> <p>Inconformidades relacionadas con funcionarios de otras entidades (Personerías, Secretarías de Gobierno, Enlaces Municipales) en el Punto de Atención y/o Centro Regional de Atención a Víctimas y las relacionadas con funcionarios de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas.</p> <p>Falta de atención en los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas por cambio de orden de compra.</p> <p>Queja general en temas de servicio.</p>
<p>Casos peticiones escritas - Buzón de Sugerencias - (Herramienta LEX).</p>	<p>Quejas donde el peticionario relaciona presunta mala atención por parte de un orientador (a) del Canal Presencial en Puntos de Atención, Centros Regionales de Atención a Víctimas, Líneas Regionales y Locales y Estrategias de Atención Complementarias (jornadas de atención, ferias de servicio, entre otras); tales como: <i>Atención inadecuada por parte del orientador a los ciudadanos y/o población víctima, desinformación u omisión de información en la atención, el orientador no lo quiso atender, no le recibió los documentos o el derecho de petición.</i></p> <p>Solicitud de herramientas de trabajo para los orientadores.</p> <p>Solicitudes de los Entes de Control y Entidades Territoriales respecto a cifras de atención.</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 9 de 21

	Buzón de Sugerencias: Sugerencias, quejas, reclamos y/o felicitaciones en el marco de los temas relacionados anteriormente.
--	---

(ii) *Revisar si los insumos le corresponden al Nivel Nacional o al Nivel Territorial:*

*En los casos que los insumos correspondan al nivel nacional hacen referencia a las peticiones verbales y escritas, sobre las cuales **el Grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con los insumos necesarios para la respuesta.***

De esta manera, los temas gestionados por el nivel nacional (Grupo de Servicio al Ciudadano) son:

- Casos peticiones verbales - Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV: *Falta de atención en los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas por cambio de orden de compra, casos relacionados con temas de atención y servicio por parte de los orientadores y queja general en temas de servicio.*
- Casos peticiones escritas - Buzón de Sugerencias (Herramienta LEX): *Cifras de atención y casos relacionados con temas de atención y servicio por parte de los orientadores.*


*En los casos que los insumos correspondan al nivel territorial hacen referencia a las peticiones verbales y escritas, sobre las cuales **las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas cuenta con los insumos necesarios para la respuesta.***

De esta manera, el enlace (mencionado anteriormente), debe solicitar los insumos para la respuesta a los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales. Los temas gestionados por el nivel territorial son:

- Casos peticiones verbales - Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV: Cuando hace referencia a funcionarios de otras entidades (Personería Municipal, Secretarías de Gobierno, Enlaces Municipales), las relacionadas con funcionarios de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas y quejas generales en temas de servicio.


Los insumos deben ser remitidos por los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales a la persona que los solicitó (enlace del grupo de solución – Canal Presencial), en el marco de los tiempos de respuesta requeridos.

➤ **Entrega de los insumos de respuesta**

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 10 de 21

Luego de gestionar y obtener los insumos de respuesta, la ruta para la entrega de estos se describe en el siguiente cuadro.

Peticiones verbales (Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV).	<p>El enlace designado por el Canal Presencial (grupo de solución) para gestionar y obtener los insumos debe remitir la información para la respuesta a las <u>peticiones verbales</u> con la condición “SOLUCIONADO” y diligenciar el campo: “OBSERVACIÓN”, incluyendo los insumos para la respuesta.</p> <p>Cuando las <u>peticiones verbales</u> no son competencia del Canal Presencial ni del Grupo de Servicio al Ciudadano, el mismo enlace, debe generar inmediatamente la devolución de las peticiones a través del mismo medio que fueron recepcionadas: Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV al Canal Telefónico y Virtual, con estado “DEVUELTO”.</p>
Casos peticiones escritas - Buzón de Sugerencias (Herramienta LEX).	<p>El enlace designado por el Canal Presencial (grupo de solución) para gestionar y obtener los insumos debe remitir la información para la respuesta por el mismo medio que fueron recepcionadas las <u>peticiones escritas</u>, cumpliendo los tiempos establecidos por el Procedimiento Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos del Proceso de Relación con el Ciudadano, con el código de cierre 10 (por ser competencia del Canal Presencial).</p> <p>Para aquellos casos que los insumos superan los 200 caracteres, se debe adjuntar un archivo PDF con la información para la respuesta.</p> <p>Asimismo, cuando las <u>peticiones escritas</u> no son competencia del Canal Presencial ni del Grupo de Servicio al Ciudadano, el mismo enlace ya mencionado, las debe devolver inmediatamente por el mismo medio que fueron recepcionadas,</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 11 de 21

	con el código 9, el cual indica que los insumos no corresponden a este grupo.
--	---

Si se trata de una felicitación, el Canal Presencial a través de su enlace designado (grupo de solución – Canal Presencial) debe informar como insumo que esta se hace extensiva al equipo de atención en el Punto de Atención o Centro Regional de Atención a Víctimas.

NOTA:

Posteriormente a la entrega de los insumos de respuesta por parte del Canal Presencial (grupo de solución), para el cierre definitivo de los casos se debe:

Acerca de las peticiones verbales, al remitirse el caso con condición “SOLUCIONADO” y el insumo de respuesta en el campo “OBSERVACIÓN”, pasa al proceso de **cierre de ciclo**, a través del cual, desde el Canal Telefónico y Virtual se entrega la respuesta correspondiente.²⁰

Referente a las peticiones escritas, los insumos son cargados en la Herramienta LEX por la persona designada de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, a través de la tipificación “QUEJAS CANALES DE ATENCION”, con el fin de que sea proyectada la respuesta al peticionario por parte de la operación de Canal Escrito (Operador Outsourcing), en cumplimiento del Procedimiento Trámite a Peticiones Quejas y Reclamos del Proceso de Relación con el Ciudadano.


II. CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

La solicitud de insumos para la respuesta de las peticiones verbales y escritas se hace de la misma manera como se describe para el Canal Presencial. Asimismo, con relación a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones correspondientes al Buzón de Sugerencias.

Casos - Peticiones verbales - Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV):

➤ **Recepción de las peticiones verbales.**

²⁰ En el marco de lo establecido por el Decreto 1166 de 201620, se instaura por el Grupo de Servicio al Ciudadano como cierre de ciclo, es el proceso a través del cual desde el Canal Telefónico y Virtual entrega respuesta a aquellas solicitudes de los ciudadanos que cumplen con las condiciones como lo son un número de teléfono válido, un mensaje claro, nombre, número de identificación y un número de solicitud, y que, además, mantiene una trazabilidad de cada una de las gestiones realizadas. Es importante aclarar que se entrega información de los casos gestionados en estado “Remitido” que ya cuentan con un solucionado en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV y se debe entregar respuesta de la solicitud, de esta manera, notificando al ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 12 de 21

Estas peticiones son recepcionadas a través del Canal Telefónico y Virtual o por el Canal Presencial y escaladas por medio de las tipificaciones: “DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA - SAAH-QUEJAS POR ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL” y “UNIDAD EN LÍNEA”.

Los casos que son escalados a través de este medio son aquellos en los que manifiestan una queja con respecto a la atención brindada por un orientador(a) del Canal Telefónico y Virtual o una solicitud o reclamación sobre la herramienta Unidad en Línea.

La persona designada como enlace del Canal Telefónico y Virtual (grupo de solución), debe hacer revisión diaria de los casos escalados en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV, descargarlos en un archivo plano de Excel y enviarlos a través de correo electrónico al Equipo de Seguimiento, con el fin de llevar a cabo el análisis y la gestión de los insumos de las peticiones²¹.

➤ **Análisis y gestión de las peticiones verbales.**

El Equipo de Seguimiento²² debe gestionar con el área de calidad del Operador Outsourcing del Canal Telefónico y Virtual la grabación de la llamada o el documento donde se encuentra la comunicación del ciudadano y/o víctima con el orientador, con el fin de analizar y determinar si la atención cumple con los controles de calidad establecidos por la Entidad.


Conforme a la revisión anterior, en los casos que se identifiquen hallazgos y acciones de mejora en el servicio, se debe citar al orientador a un proceso de retroalimentación, llegando a acuerdos firmados por medio de un acta de compromiso.

Dentro de las competencias del Canal Telefónico y Virtual (mencionadas anteriormente en el punto “Recepción de las peticiones verbales”), una devolución se genera en el siguiente escenario: Herramienta Unidad en Línea - Orientación que debe quedar en estado “FINALIZADO” y de forma errada, el orientador lo deja en estado “REMITIDO”.

Por parte del Equipo de Seguimiento, se debe dar alcance haciendo un nuevo contacto telefónico con el ciudadano y/o víctima para brindar la información correcta, aplicando los protocolos de atención. Este nuevo insumo debe ser remitido para la proyección de la respuesta.

²¹ El Equipo de Seguimiento hace parte del Operador Outsourcing del Canal Telefónico y Virtual y está conformado por un grupo de profesionales que apoyan la gestión de las quejas, las solicitudes de Unidad en Línea, los casos especiales y las campañas Outbound.

²² El Equipo de Seguimiento hace parte del Operador Outsourcing del Canal Telefónico y Virtual y está conformado por un grupo de profesionales que apoyan la gestión de las quejas, las solicitudes de Unidad en Línea, los casos especiales y las campañas Outbound.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 13 de 21

Adicionalmente, se debe abrir un caso nuevo en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV con estado “FINALIZADO”, para dejar trazabilidad de la gestión previendo posteriores consultas y se proceda al cierre del caso.

Aquellos casos que no son de competencia del Canal Telefónico y Virtual o del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe ser devueltos inmediatamente por el enlace del Canal Telefónico y Virtual (grupo de solución) a quien inicialmente tomó la petición verbal por medio del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV.

En cuanto a las solicitudes de la Herramienta Unidad en Línea, la gestión es la misma expuesta anteriormente, sin embargo, en la llamada, el ciudadano y/o víctima debe recibir la información del paso a paso para poder acceder a la herramienta de manera exitosa. Es importante aclarar que, cuando el contacto telefónico no es efectivo, se envía un mensaje de texto indicándole que la Entidad no se pudo contactar y que es importante su comunicación.

➤ **Cierre de la petición verbal en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV**

Para el cierre de las peticiones verbales en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, el enlace responsable, ya mencionado anteriormente, debe realizar adicionalmente, un control de calidad a la respuesta entregada por parte del Equipo de Seguimiento²³. En caso de que no cumpla con los requisitos mínimos de calidad, el enlace deberá devolverlo al Equipo de Seguimiento para realizar los ajustes correspondientes.


De otra parte, a todos los ciudadanos y/o población víctima que radicaron una petición verbal, se debe enviar un mensaje de texto citando el **ID** de la atención generada por el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, para culminar el cierre de ciclo²⁴.

Casos Peticiones Escritas - Buzón de Sugerencias:

➤ **Recepción de las peticiones escritas:**

²³ El Equipo de Seguimiento hace parte del Operador Outsourcing del Canal Telefónico y Virtual y está conformado por un grupo de profesionales que apoyan la gestión de las quejas, las solicitudes de Unidad en Línea, los casos especiales y las campañas Outbound.

²⁴ En el marco de lo establecido por el Decreto 1166 de 2016²⁴, se instaura por el Grupo de Servicio al Ciudadano como cierre de ciclo, es el proceso a través del cual desde el Canal Telefónico y Virtual entrega respuesta a aquellas solicitudes de los ciudadanos que cumplen con las condiciones como lo son un número de teléfono válido, un mensaje claro, nombre, número de identificación y un número de solicitud, y que, además, mantiene una trazabilidad de cada una de las gestiones realizadas. Es importante aclarar que se entrega información de los casos gestionados en estado “Remitido” que ya cuentan con un solucionado en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV y se debe entregar respuesta de la solicitud, de esta manera, notificando al ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 14 de 21

La solicitud de insumos para la respuesta de las peticiones escritas se hace por el mismo medio que para el Canal Presencial (Revise I. Canal Presencial).

Los casos remitidos están relacionados con: *Quejas donde el peticionario y/o requerimientos de los entes de control y Entidades Territoriales relacionan presunta mala atención por parte de un orientador (a) y/o servicios y funcionalidades del Canal Telefónico y Virtual, cifras de atención y solicitudes de la Herramienta Unidad en Línea.*

Recibida la información por el Canal Telefónico y Virtual, se debe realizar una revisión de la pretensión y análisis para determinar la gestión de los insumos de respuesta.

➤ **Análisis y gestión de las peticiones escritas:**


El análisis y gestión de las peticiones escritas se deben llevar a cabo de la misma forma que para las peticiones verbales (Revise II. Canal Telefónico y Virtual - Análisis y gestión de las peticiones verbales).

No obstante, aquellas peticiones escritas que no sean de competencia del Canal Telefónico y Virtual o del Grupo de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con lo descrito previamente (Revise II. Canal Telefónico y Virtual - Recepción de las peticiones escritas), deben ser devueltos inmediatamente por el mismo medio que fueron recepcionadas, es decir, por correo electrónico con el código 9. Por el contrario, para los casos que sean gestionados, el insumo para la respuesta debe remitirse por el mismo medio que fue recibida la petición, pero con el código 10.

Por otra parte, con relación a los requerimientos de los organismos de control y entidades territoriales respecto a cifras de atención, servicios y funcionalidades del Canal Telefónico y Virtual, se debe gestionar la información de las herramientas y documentos del canal, con el fin de consolidar la información requerida para la respuesta.

Si se trata de una felicitación, el Canal Telefónico y Virtual, por medio de enlace designado, ya indicado anteriormente, realiza un reconocimiento por escrito a través de un correo electrónico, según corresponda, y debe informar como insumo por la ruta establecida (descrita en el siguiente punto) que se hizo extensiva al equipo operativo.

➤ **Entrega de insumos de respuesta**

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 15 de 21

Para el cierre de las peticiones escritas, el enlace del grupo de solución (Canal Telefónico y Virtual) debe realizar las mismas actividades descritas para las peticiones verbales, relacionadas con el control de calidad.

Sin embargo, adicionalmente, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Se dan por terminadas las acciones concernientes al Canal Telefónico y Virtual y al Grupo de Servicio al Ciudadano cuando las peticiones escritas son remitidas al correo electrónico requerdgsh@unidadvictimas.gov.co, administrado por la persona designada de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria con código 9 o 10.

Para aquellos casos que los insumos superan los 200 caracteres, se debe adjuntar un archivo PDF con la información para la respuesta.

NOTA:


Posteriormente a la entrega de los insumos de respuesta para las peticiones escritas por parte del Canal Telefónico y Virtual (grupo de solución), para el cierre definitivo de los casos se procede de la misma manera que en el Canal Presencial (Revise I. Canal Presencial - Entrega de los insumos de respuesta – NOTA).

III. LÍNEA DE TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

La Unidad para las Víctimas en cumplimiento de las directrices establecidas por el orden Jurídico Colombiano, para prestar en forma operativa atención a los ciudadanos y/o población víctima, ejerciendo su función administrativa por medio de la expedición de un acto administrativo de interés general o particular, en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas), sus Decretos Ley Étnicos Reglamentarios y la Ley 2078 de 2021 (que prorroga su vigencia por 10 años más), el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene bajo su responsabilidad el trámite de notificación de actuaciones administrativas; en articulación y cumplimiento de los lineamientos de las Dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo de la Entidad, por lo que, en el marco de la gestión para la respuesta a las peticiones escritas, tiene la competencia de obtener y gestionar los insumos para las respuestas correspondientes, como se muestra a continuación.

- **Recepción de las peticiones escritas - Acciones Constitucionales de Tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas).**

Las solicitudes de insumo para la respuesta de las peticiones escritas se reciben por medio del correo electrónico: mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co del Canal Escrito del Grupo de Servicio al

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 16 de 21

Ciudadano y, para las acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas), por medio de la Herramienta LEX; a través de la tipificación – “NOTIFICACIONES”.

➤ **Alistamiento**

Una vez se recibe la petición escrita o acción constitucional de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas), la persona designada como enlace del grupo de solución (Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas), debe analizar el caso para establecer el tipo de gestión que permita la consecución y entrega de insumos de respuesta.

Para peticiones escritas que ingresan por el correo electrónico: mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co del Canal Escrito, se debe hacer revisión diaria y alimentar el tablero de control y seguimiento de urgencias²⁵, con el fin de iniciar la gestión y dar respuesta oportuna a estos requerimientos.

Para acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas), se debe realizar la descarga de todos los casos tipificados como “NOTIFICACIONES” en el campo “DEPENDENCIA”, tres veces al día (mañana, medio día y tarde), con el fin de actualizar el tablero de control y seguimiento de urgencias, y proceder con la gestión correspondiente.


➤ **Gestión de los insumos de respuesta.**

Posterior al alistamiento, el mismo enlace mencionado en el punto anterior, debe gestionar los insumos verificando la competencia.

A continuación, se encuentran los temas que corresponden a la Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas:

Casos peticiones escritas y casos de acciones constitucionales de tutela (<u>relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas</u>)	Solicitud de notificación de una actuación administrativa. Solicitud asociada a la prueba de notificación. Estadísticas del procedimiento de notificaciones.
---	--

²⁵ Es una base de datos estructurada, que permite a la Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas graficar y mostrar la información del procedimiento, logrando visibilizar datos fundamentales para hacer seguimiento y control de todas las etapas del trámite de notificación.


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 17 de 21

	<p>Aclaración de lineamientos adoptados por la Unidad para las Víctimas frente a la notificación de actuaciones administrativas.</p> <p>Temas asociados a la atención por parte de notificadores y orientadores en jornadas o eventos desarrollados desde el nivel nacional.</p>
--	--

➤ **Entrega de los insumos de respuesta**

El enlace del grupo de solución (Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas) debe hacer entrega de los insumos de la siguiente manera:

<u>Casos peticiones escritas</u>	<p>El insumo o información para la respuesta debe estar descrita en el cuerpo del correo electrónico.</p> <p>Cuando las <u>peticiones escritas</u> no son de competencia de la Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas ni del Grupo de Servicio al Ciudadano, deben ser devueltas inmediatamente por el mismo medio que fueron recepcionadas (<i>Revise III. Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas - “Recepción de las <u>peticiones escritas</u> - Acciones Constitucionales de Tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas)”</i>).</p>
<u>Casos de acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas)</u>	<p>Los insumos deben ser remitidos en el marco de los tiempos establecidos por el Procedimiento Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas del Proceso de Relación con el Ciudadano, por medio de la Herramienta LEX, descargando a través de la opción “LISTA DE</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 18 de 21

	<p>TAREAS”, la planilla de accionantes asociados a la bandeja.</p> <p>Esta plantilla se descarga en un archivo plano de Excel y en la opción de “RESPUESTA”, se debe indicar el código de cierre 10 por ser competencia de este grupo de solución (Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas); dejando en la observación el insumo correspondiente (para aquellos casos que los insumos superan los 200 caracteres se debe adjuntar un archivo PDF con la información para la respuesta).</p> <p>Cuando los casos de <u>acciones constitucionales de tutela (relacionados con la notificación de actuaciones administrativas)</u> no son de competencia de este grupo de solución (Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas) ni del Grupo de Servicio al Ciudadano, deben ser devueltas inmediatamente por el mismo medio que fueron recepcionadas, es decir, por la herramienta LEX con el código de cierre 9 y en la observación indicando el motivo de la devolución.</p>
--	---


NOTA:

Es necesario tener en cuenta que para el cierre definitivo del caso se procede de la siguiente manera:

Para las peticiones escritas, la proyección final de la respuesta al peticionario está a cargo de la operación del Canal Escrito (Operador Outsourcing).

Para los casos de acciones constitucionales de tutela (relacionadas con la notificación de actuaciones administrativas), la proyección final de la respuesta está a cargo del Grupo de Defensa Judicial de la Oficina Asesora Jurídica de la Unidad para las Víctimas.

IV. LÍNEA TÉCNICA Y ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 19 de 21

➤ **Recepción de las peticiones escritas**

Las solicitudes de insumo para la respuesta a las peticiones escritas se hacen a través del correo electrónico: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co administrado por la persona designada en la Dirección de Gestión Social y Humanitaria. Los casos remitidos son aquellos tipificados como: “QUEJAS CANALES DE ATENCIÓN, Dependencia ATENCIÓN HUMANITARIA DE TRANCISIÓN” y están relacionados con: *solicitudes de los Enlaces Municipales que actualmente tienen acceso al Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV, pero que presentan dificultades en el ingreso a la herramienta.*

➤ **Análisis y gestión de las peticiones escritas**

Recibida la petición por la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial, la persona designada como enlace de este grupo de solución debe revisar la pretensión para determinar que corresponda la competencia y gestionar los insumos de respuesta.


Si aplica por competencia, el enlace ya mencionado debe solicitar a los profesionales de acompañamiento territorial validar el acceso al Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV del Enlace Municipal que interpone la petición escrita. Para esta verificación es necesario:

Validar que el usuario de acceso del Enlace Municipal que interpone la petición se encuentre creado en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV:

- Si el usuario del Enlace Municipal está creado, solucionar la incidencia presentada y contactar al Profesional de Servicio al Ciudadano de la Dirección Territorial correspondiente, para que este a su vez, contacte al Enlace Municipal y sea verificado el acceso al Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV o que verifique que la incidencia haya sido solucionada.
- Si el usuario del Enlace Municipal no está creado, el caso es devuelto mediante código 9 por el mismo medio que fue recibida la petición (Revise IV – Línea Técnica y Acompañamiento Territorial - Recepción de las peticiones escritas).

Adicionalmente, el Profesional de Servicio al Ciudadano debe realizar las recomendaciones correspondientes al Enlace Municipal, ya que el correo electrónico institucional de servicio al ciudadano es para el trámite de las peticiones escritas, no para el trámite de las incidencias del Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV. Los Profesionales de Servicio al Ciudadano de las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas son los canales de comunicación establecidos para que los Enlaces Municipales puedan gestionar las incidencias tecnológicas.

➤ **Entrega de insumos de respuesta**

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022 Página 20 de 21

Una vez se haya realizado el análisis y la gestión del caso, si este fue solucionado se debe remitir el insumo para la respuesta con el código 10.


En caso de que no sea competencia de la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial ni del Grupo de Servicio al Ciudadano, la petición debe ser devuelta inmediatamente por el mismo medio que fue recepcionada (correo electrónico: requerdgsh@unidadvictimas.gov.co), con el código 9.

NOTA:

Posteriormente a la entrega de los insumos de respuesta para las peticiones escritas por parte de la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial (grupo de solución), para el cierre definitivo de los casos se procede de la misma manera que en el Canal Presencial (Revise I. Canal Presencial - Entrega de los insumos de respuesta – NOTA).

5. RECOMENDACIONES

- Las peticiones que sean de competencia del Grupo de Servicio al Ciudadano deben ser solucionadas al interior de este, independientemente de la línea de trabajo a la que hayan sido asignadas, por lo que los canales de atención, la Línea de Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas y la Línea Técnica y Acompañamiento Territorial (grupos de solución) deben mantener la comunicación interna para la gestión de los insumos, sin generar devoluciones.
- Cumplir con los tiempos de entrega de los insumos de respuesta: Propendiendo por el cumplimiento de la normativa vigente y los lineamientos de la Unidad para las Víctimas para la respuesta de las peticiones verbales y escritas, el Grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con tres (3) días hábiles máximo para la entrega de los insumos de respuesta, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de asignación por los medios establecidos.
- En el marco de la gestión de la Línea de Trámite para la Notificación de Actuaciones Administrativas, el tiempo para la gestión del caso es de hasta 5 días hábiles contados a partir de la fecha de remisión. Esto conforme lo establece la norma y en cumplimiento del Procedimiento de Notificación de Actuaciones Administrativas del Proceso de Relación con el Ciudadano, adicionalmente, de acuerdo con los datos de contacto proporcionados por los ciudadanos y/o población víctima.
- Este instructivo se cumple en el marco del Procedimiento Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos, Procedimiento Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas, los lineamientos y protocolos para la gestión y respuesta de peticiones verbales y escritas de la Unidad para las Víctimas y la normativa vigente.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA OBTENER INSUMOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA (RELACIONADAS CON LA NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS) ASIGNADAS AL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 320,04,05-2
	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
		Fecha: 27/12/2022
		Página 21 de 21

6. ANEXOS

- Procedimiento Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Procedimiento Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27/12/2022	Creación Instructivo Peticiones Escritas y Verbales del Grupo de Servicio al Ciudadano