

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

www.unidadvictimas.gov.co



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**REPARACIÓN
INTEGRAL**

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Indemnización administrativa otorgada de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución 1049 de 2019 y el presupuesto asignado para la vigencia.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es una medida de reparación integral que entrega el Estado colombiano como compensación económica por los hechos victimizantes sufridos. La materialización de la medida para las víctimas que viven en el exterior se realizará a través de un abono en cuenta bancaria, ya sea en Colombia o en el país donde vivan.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Ser víctima de uno o varios de los siguientes hechos: homicidio, desaparición forzada, secuestro, lesiones que generaron incapacidad permanente, lesiones que generaron incapacidad temporal, reclutamiento forzado de menores, delitos contra la libertad e integridad sexual, incluidos hijos(as) concebidos(as) como consecuencia de una violación sexual en el marco del conflicto armado, tortura o tratos inhumanos o degradantes, desplazamiento forzado que esté relacionado con el conflicto armado.
2. Diligenciar una sola solicitud, ya que estas se ingresan con un número de radicado y serán atendidas en orden de entrada.
3. Una vez recibida la información señalada, la Unidad para las Víctimas contará hasta con 30 días hábiles para dar respuesta, indicando los datos registrados y si se recibió o no la documentación completa. De no ser así, se le informará qué documentos se requieren con el fin de que la víctimas o solicitante los remitan por el mismo medio.
4. Una vez se cuente con la documentación completa, se realizará la radicación de la solicitud de indemnización administrativa por parte de la Unidad para las Víctimas. Dentro de los 120 días hábiles siguientes, la entidad realizará un análisis del caso y le brindará una respuesta de fondo, informando si tiene o no derecho a la entrega de esta medida.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Puntos de Atención a Víctimas a nivel nacional o mediante los canales de atención virtual y telefónico, tanto para víctimas en Colombia como en el exterior.

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Individual

TIEMPOS DE RESPUESTA

Una vez recibida la información señalada, la Unidad para las Víctimas contará hasta con 30 días hábiles para dar respuesta, indicando los datos registrados y si se recibió o no la documentación completa. De no ser así, se le informará qué documentos se requieren con el fin de que usted los remita por el mismo medio.

Una vez se cuente con la documentación completa, se realizará la radicación de la solicitud de Indemnización administrativa por parte de la Unidad para las Víctimas. Dentro de los 120 días hábiles siguientes, la entidad realizará un análisis del caso y le brindará una respuesta de fondo, informando si usted tiene o no derecho a la entrega de esta medida.

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Indemnización administrativa otorgada de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución 1049 de 2019 a NNA y el presupuesto asignado en cada vigencia.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es una medida de reparación integral que entrega el Estado colombiano como compensación económica por los hechos victimizantes sufridos. La materialización de la medida para las víctimas que viven en el exterior se realizará a través de un abono en cuenta bancaria, ya sea en Colombia o en el país donde vivan.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Ser víctima de uno o varios de los siguientes hechos: homicidio, desaparición forzada, secuestro, lesiones que generaron incapacidad permanente, lesiones que generaron incapacidad temporal, reclutamiento forzado de menores, delitos contra la libertad e integridad sexual, incluidos hijos(as) concebidos(as) como consecuencia de una violación sexual en el marco del conflicto armado, tortura o tratos inhumanos o degradantes, desplazamiento forzado que esté relacionado con el conflicto armado.
2. Diligencie una sola solicitud, ya que estas se ingresan con un número de radicado y serán atendidas en orden de entrada.
3. Una vez recibida la información señalada, la Unidad para las Víctimas contará hasta con 30 días hábiles para dar respuesta, indicando los datos registrados y si se recibió o no la documentación completa. De no ser así, se le informará qué documentos se requieren con el fin de que usted los remita por el mismo medio.
4. Una vez se cuente con la documentación completa, se realizará la radicación de la solicitud de indemnización administrativa por parte de la Unidad para las Víctimas. Dentro de los 120 días hábiles siguientes, la entidad realizará un análisis del caso y le brindará una respuesta de fondo, informando si usted tiene o no derecho a la entrega de esta medida.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Puntos de Atención a Víctimas a nivel nacional o mediante los canales de atención virtual y telefónico, tanto para víctimas en Colombia como en el exterior.

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Individual

TIEMPOS DE RESPUESTA

Una vez recibida la información señalada, la Unidad para las Víctimas contará hasta con 30 días hábiles para dar respuesta, indicando los datos registrados y si se recibió o no la documentación completa. De no ser así, se le informará qué documentos se requieren con el fin de que usted los remita por el mismo medio.

Una vez se cuente con la documentación completa, se realizará la radicación de la solicitud de Indemnización administrativa por parte de la Unidad para las Víctimas. Dentro de los 120 días hábiles siguientes, la entidad realizará un análisis del caso y le brindará una respuesta de fondo, informando si usted tiene o no derecho a la entrega de esta medida.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Encargos fiduciarios.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es un mecanismo a través del cual se confía un dinero a una entidad fiduciaria de manera temporal para que cumpla diversas finalidades de administración, tenencia y enajenación, entre otras, a favor del propio constituyente o de un tercero denominado beneficiario. Esto hasta que los Niños, Niñas y Adolescentes cumplan la mayoría de edad, tengan la cédula y puedan hacer uso de su Indemnización administrativa y/o judicial.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Solicitud de pago de su Encargo fiduciario constituido con los respectivos soportes (cédula de ciudadanía), a través de los aplicativos y puntos de atención dispuestos por la Unidad para tal fin y actualizar los datos de contacto al momento de la solicitud de pago de su Encargo fiduciario.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Puntos de Atención a Víctimas a nivel nacional o mediante los canales de atención virtual y telefónico, tanto para víctimas en Colombia como en el exterior.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Aproximadamente 2 meses si no se presentan novedades.

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Individual

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Acciones de orientación y asesoría a las víctimas encaminadas a la inversión adecuada de los recursos de la indemnización.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Orientar y asesorar a las víctimas que están en la Ruta de indemnización administrativa para la toma de decisiones adecuadas en la inversión de los recursos. Esto de acuerdo con lo definido en el artículo 134 de la Ley 1448 de 2011 (prorrogada mediante Ley 2028 de 2021), de tal manera que impacten en el fortalecimiento de su proyecto de vida.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Víctimas que de manera libre y voluntaria aceptan participar en las acciones de acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos de la indemnización administrativa.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial



Canales Virtuales

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares específicos de las jornadas programadas, tanto a nivel nacional como territorial.

TIEMPOS DE RESPUESTA

No aplica

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Individual

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Estrategias de Reparación Integral (medida de rehabilitación psicosocial, satisfacción y acciones que contribuyen a las Garantías de No Repetición).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Herramientas dirigidas a los sobrevivientes del conflicto armado a través de encuentros grupales o individuales para la mitigación del daño en las dimensiones psicosociales, morales, políticas y económicas, que aporte en la transformación de la vida de los participantes en el marco de la reparación integral.

Así mismo, se Implementa la estrategia de reparación Integral “Fortaleciendo Capacidades” desde el Enfoque de Derechos a través de seis metodologías con Enfoque Diferencial y de Género, que contribuyen al fortalecimiento de los proyectos de vida de las víctimas participantes, en su entorno familiar y social y, además, aportan a la construcción de un sentido reparador y transformador de sus recursos de indemnización con la implementación de una medida de satisfacción y el desarrollo de acciones que contribuyen a las Garantías de No Repetición.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. La persona debe haber declarado y su estado debe ser como persona incluida en el Registro Único de Víctimas.
2. Si la persona ya participó con anterioridad en alguna de las estrategias, solo puede ingresar de nuevo si su participación anterior fue menos a cuatro encuentros.
3. Tener destinados sus recursos de indemnización por vía administrativa.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial



Canales Virtuales



Canal Telefónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares definidos para cada uno de los encuentros planteados por la estrategia a nivel nacional o en el exterior.

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 meses.

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Medidas de rehabilitación comunitaria para Sujetos Colectivos (Étnicos y No Étnicos).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consiste en implementar los componentes de la medida de rehabilitación “Entrelazando”, según se haya concertado con el Sujeto de Reparación Colectiva. Esto teniendo en cuenta el tipo de Sujeto, y brindando herramientas técnicas, éticas y políticas a los profesionales para que puedan llevar a cabo cada actividad teniendo en cuenta el proceso y el sentido que tiene cada componente.

En el caso de los Sujetos de Reparación Colectiva Étnicos, la medida de rehabilitación estará dirigida al restablecimiento de la armonía y el equilibrio establecidos en los Decretos Leyes Étnicos.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Que el Sujeto de Reparación Colectiva esté incluido en el RUV, haya sido notificado de su inclusión y cuente con los documentos referenciados para el cierre de la fase de identificación de Sujetos de Reparación Colectiva, a saber: i) Ficha de Identificación; y ii) Ficha de Correlación con instrumentos de planeación.
2. Que el Sujeto de Reparación Colectiva acepte la estrategia “Entrelazando” y firme el Acta de Aceptación (solo aplica para los casos en que se implementa la estrategia “Entrelazando”).
3. Los tejedores y tejedoras o referentes de cuidado deben ser identificados por el Colectivo.
4. Los tejedores y tejedoras o referentes de cuidado deben firmar el acta de reconocimiento cuando acepten.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Comunidades donde se encuentra ubicado el Sujeto de Reparación Colectiva. “Territorio”.

Direcciones territoriales de la Unidad.

Nivel nacional Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 años / Según priorización del Sujeto.

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Acompañamiento psicosocial a familiares de víctimas de desaparición forzada y homicidio en los procesos de búsqueda y entrega de cadáveres.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consiste en realizar acompañamiento psicosocial a los familiares de víctimas de desaparición en los diferentes momentos del proceso de búsqueda en el marco del PNBPD tales como:

- Instauración de la denuncia y/o notificación de la desaparición.
- Recolección de muestras de referencia para la identificación genética.
- Proceso de recuperación: (prospección / exhumación)
- Socialización de avances en los procesos de localización e identificación por parte de las entidades competentes.
- Concertación para el proceso de entrega digna de cadáveres.
- Jornadas de atención interinstitucional a víctimas de desaparición forzada.
- Jornadas de fortalecimiento a víctimas u organizaciones de víctimas de desaparición forzada.
- Garantía de la participación de los familiares en los diferentes momentos de la búsqueda.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. La víctima directa debe estar incluida en el RUV por el hecho victimizante de desaparición forzada y/u homicidio, de lo contrario, este hecho debe ser certificado por la entidad competente, en el que conste que ocurrió en razón y en contexto del conflicto armado. Dicho certificado debe contener de manera expresa: - Nombre de la entidad que lo emite. - Fecha y lugar donde se expide. - Nombre de la entidad a quien remiten, en este caso a la Unidad para las Víctimas. - Nombre de la víctima directa, tipo y número de documento. - Numero de Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres (SIRDEC) y/o número y nombre del proceso penal/judicial o extrajudicial al que corresponde. - Naturaleza del delito donde refiera circunstancia, fecha y lugar de los hechos, se especifique que la desaparición y/o el homicidio se dieron en el marco del conflicto armado y en ocasión del mismo y que sujeto a este, se aclare que el hecho no ocurrió como consecuencia de actos de delincuencia común, que la víctima no haya pertenecido a grupos armados organizados al margen de la ley, salvo en los casos en que la muerte se haya dado siendo menor de edad. - Firma, nombre y apellidos, cargo, dependencia, entidad, datos de contacto de quien certifica.
2. Las solicitudes pueden ser emitidas por la Fiscalía General de la Nación, Sistema Integral de Verdad Justicia Reparación y No Repetición, familiares de víctimas u organizaciones de víctimas y/o especializadas.
3. Las solicitudes deben ser dirigidas a la Dirección de Reparación a través de oficio o correo electrónico.
4. La solicitud debe especificar el proceso que requiere de acompañamiento, fecha y lugar donde se desarrollará la actividad, el número y nombre completo de las víctimas directas que se entregaran, número de familias que asistirán, grupo étnico al que pertenecen y el tipo de apoyo que se requiere, ya sea psicosocial y/o de participación de familiares (hospedaje, transporte, alimentación, auxilio funerario y/o elementos de enfoque diferencial), adicionalmente mencionar si requiere de un profesional en fotografía.
5. La solicitud debe anexar: - Cuadro de Excel denominado. Registro de familiares, el cual especifica nombre y número de documento de la víctima directa; datos básicos de familiares víctimas que participaran de la actividad (nombre, documento de identidad, teléfono y fecha de nacimiento); el tipo de apoyo que se requiere, ya sea psicosocial y/o de participación de familiares (hospedaje, transporte, alimentación y/o elementos de enfoque diferencial), lugar de residencia, recorridos, tipo de transporte y costos del mismo. 2. Cronograma en el que se establezcan los responsables y tiempos en los que se desarrollará la actividad o la jornada.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugares específicos dentro del territorio nacional de las jornadas programadas para el acompañamiento psicosocial, de acuerdo de la solicitud de la entidad competente.

TIEMPOS DE RESPUESTA

15 días

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Transversalización del Enfoque Psicosocial y Acción Sin Daño.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consiste en el Desarrollo de encuentros liderados por la Unidad para las Víctimas sobre lineamientos de Enfoque Psicosocial y Acción Sin Daños, dirigidos a funcionarios de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Ser funcionarios de entidades del SNARIV y/o personas y organizaciones que acompañen a víctimas del conflicto armado.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial



Canales Virtuales

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares específicos de las jornadas programadas para la implementación de los encuentros a nivel nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Presencial: 2 meses

Virtual: 3 meses

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Acciones focales.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consiste en Contribuir a la medida de satisfacción desarrollando la Estrategia de Recuperación Emocional Individual a víctimas que lo soliciten, la cual consiste en atención psicosocial inmediata y en crisis cuando su afectación no es causada en el marco de los hechos victimizantes del conflicto armado.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. La persona debe haber declarado y su estado debe ser como persona incluida en el Registro Único de Víctimas.
2. Solicitud directa por parte de las víctimas en los Centros Regionales de Atención a Víctimas.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares específicos de las jornadas programadas para la implementación de las estrategias a nivel nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 meses.

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Implementación de medidas de satisfacción (acciones de conmemoración, procesos de reconocimiento de responsabilidad y solicitudes de perdón público, iniciativas locales de memoria).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Este servicio se refiere a las acciones y el proceso desarrollado para la planeación, concertación, implementación y seguimiento de medidas de satisfacción, realizando el acompañamiento técnico a la formulación, socialización, implementación y seguimiento de las acciones de conmemoración, procesos de reconocimiento de responsabilidad, solicitudes de perdón público e iniciativas locales de memoria.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Que la persona haya declarado y su estado sea incluido en el Registro Único de Víctimas.
2. Que se realice una solicitud directa a la Unidad para las Víctimas por parte de las Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas, organizaciones de víctimas, organizaciones sociales y/o víctimas individuales.
3. Que la persona fuera reconocida en providencias judiciales (Justicia y Paz, CIDH, Jueces de tierras, JEP), cuando haya sentencias por parte de la JEP.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial



Canales Virtuales

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares específicos concertados con las víctimas.

TIEMPOS DE RESPUESTA

12 meses.

RESPONSABLE

Grupo de Enfoque Psicosocial

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Diagnóstico (No Étnico/Organizaciones, movimientos o grupos) o Caracterización del daño (Étnico) para Sujetos Colectivos.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Realizar el Diagnóstico (No Étnico/Organizaciones, movimientos o grupos) o Caracterización del daño (Étnico) para Sujetos Colectivos.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

En caso de ser Sujeto No Étnico:

1. Informe de cierre de fase de alistamiento comunitario.
2. Acta de aceptación o no aceptación de la estrategia “Entrelazando#.
3. Acta de reconocimiento de tejedoras y tejedores o referentes de cuidado.
4. Acta de conformación del Comité de impulso.
5. Actas de jornadas de alistamiento institucional.
6. Participación en las jornadas de alistamiento.
7. Participar en las concertaciones de la fase de alistamiento.
8. Participación en la aprobación de la estrategia entrelazando.
8. Realizar la elección del Comité de impulso del Sujeto de Reparación Colectiva.

En caso de ser Sujeto Étnico:

1. Participación en las jornadas de alistamiento.
2. Participar en las concertaciones de la fase de alistamiento.
3. Conformar el grupo de apoyo y acompañamiento.
4. Informe de cierre de fase de alistamiento.
5. Actas de jornadas de alistamiento con los Sujetos de Reparación Colectiva étnicos con listado de asistencia.
6. Actas de alistamiento institucional.
7. Registro censal del Sujeto de Reparación Colectiva Étnico.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Comunidades donde se encuentra ubicado el Sujeto de Reparación Colectiva. “Territorio”.

Direcciones territoriales de la Unidad.

Nivel nacional Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

1 año / Según priorización de Sujeto

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Colectiva

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Acompañamiento al fortalecimiento de iniciativas socioprodutivas, socioculturales o en educación para la paz.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Busca el acceso de víctimas individuales a la medida de Garantías de No Repetición y/o Satisfacción a través de la focalización de iniciativas de reparación socioprodutivas, socioculturales y en educación para la paz, que tengan mínimo un año de preexistencia y que aporten a la no repetición de factores que permitieron el surgimiento o continuidad del conflicto armado y/o la dignificación de las víctimas. La materialización de este objetivo se logra a través de la implementación de 8 momentos que conforman la ruta operativa.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Ser víctima individual incluida en el RUV, ser un profesor, un grupo familiar, una persona jurídica, una forma de gobierno propio, una institución educativa, una Junta de Acción Comunal, una casa de la cultura, una parroquia, una entidad religiosa no católica que trabaje en favor de la población víctima del conflicto armado.
2. Que la iniciativa tenga mínimo un año de preexistencia.
3. Que la iniciativa esté activa o se esté ejecutando.
4. Que la iniciativa tenga alta participación de víctimas del conflicto incluidas en el RUV.
5. Que por su trayectoria, la iniciativa aporte a la no repetición de factores por los cuales surgió o continuó el conflicto armado y/o a la dignificación de las víctimas.
6. Que el líder o lideresa conozca y se sujete a los techos presupuestales, lineamientos y tiempos de ejecución del Proyecto.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Hasta el momento 4, las jornadas se desarrollan por medio de contacto telefónico y el uso de la herramienta Teams. Luego, desde el momento 5 al 8, se realizan encuentros presenciales. En el momento 5 se realizan tres encuentros, en el momento 6 se realizan dos encuentros y en el momento 7 uno o tres encuentros. Por último, en el momento 8 se realiza una llamada y un seguimiento presencial.

TIEMPOS DE RESPUESTA

8 meses.

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Colectiva

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Formulación Plan Integral de Reparación Colectiva (PIRC) aprobado (No Étnicos & OMG) o protocolizado (Étnicos).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Diseñar, formular y aprobar el Plan Integral de Reparación Colectiva bajo el enfoque de marco lógico con la participación del sujeto de Reparación Colectiva No Étnico, involucrando al ente territorial y a las entidades del SNARIV según corresponda, con el fin de plasmar los productos y las actividades acordadas para reparar los daños colectivos sufridos a causa del conflicto armado en relación con cada uno de los atributos, y vinculándolas con las medidas de reparación que contempla la Ley 1448 de 2011.

Diseñar, formular y protocolizar el Plan Integral de Reparación Colectiva (PIRC) en el marco de la consulta previa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 138 del Decreto Ley 4633 de 2011 y el Artículo 78 del Decreto Ley 4635 de 2011, con la participación del Sujeto de Reparación Colectiva con pertenencia étnica, involucrando al ente territorial y a las entidades del SNARIV según corresponda, con el fin de plasmar los productos y las actividades acordadas encaminadas a reparar los daños colectivos sufridos a causa del conflicto armado en relación con cada uno de los atributos y, además, vinculándolas con las cinco medidas de reparación contempladas en los Decretos Leyes 4633 y 4635 de 2011.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

En caso de Sujetos No Étnicos

1. Informe de cierre de fase de Diagnóstico y/o Caracterización del daño.
2. Desarrollar las jornadas y aplicación de las metodologías acorde a la fase.

En caso de Sujetos Étnicos

1. Validado el Documento de caracterización en asamblea comunitaria.
2. Documento validado de caracterización del daño.
3. Acta de validación del Documento de caracterización.
4. Informe de cierre de fase de diseño, formulación y aprobación del PIRC.
5. Versión final del PIRC - Documento técnico con el anexo de la Matriz de formulación comunitaria del PIRC para pueblos y comunidades étnicas y el cronograma construido con el SRC.
6. Acta en donde se aprueba el PIRC - Documento Técnico con el anexo de la Matriz de formulación comunitaria del PIRC para pueblos y comunidades étnicas y el cronograma construido con el SRC, PIRC - Documento técnico con el anexo de la Matriz de formulación comunitaria del PIRC para pueblos y comunidades étnicas por parte del Comité técnico.
7. Acta de socialización y validación comunitaria del PIRC firmada por el SRC.
8. Acta de concertación de la medida de indemnización colectiva.
9. Acta de protocolización del PIRC firmada por el SRC y aprobada por el Ministerio del Interior (documento externo).

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Comunidades donde se encuentra ubicado el Sujeto de Reparación Colectiva. "Territorio".

Direcciones territoriales de la Unidad.

Nivel nacional Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

8 meses.

RESPONSABLE

Subdirección de Reparación Colectiva

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Implementación del Plan Integral de Reparación Colectiva (PIRC) de competencia de la Unidad.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Implementación, seguimiento y cierre de actividades, acciones, productos y medidas del Plan Integral de Reparación Colectiva para pueblos y comunidades étnicas protocolizado en el marco del derecho fundamental de la consulta previa.

Orientaciones para llevar a cabo la implementación y el seguimiento al cumplimiento de los bienes y servicios concertados dentro de los Planes Integrales de Reparación Colectiva de las organizaciones grupos y comunidades campesinas y barriales reconocidas como Sujetos de Reparación Colectiva en el Registro Único de Víctimas.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

En el caso de la implementación del PIRC para Sujetos de Reparación Colectiva Étnicos se requiere:

1. Informe de cierre de fase de diseño y formulación del PIRC.
2. Versión final del Plan Integral de Reparación Colectiva.
3. Documento técnico con el anexo de la Matriz de formulación comunitaria del PIRC para pueblos y comunidades étnicas y el cronograma construido con el SRC.
4. Participar del encuentro de cierre de la consulta previa del PIRC.
5. Realizar el Acto simbólico de cierre de la consulta previa y finalización del acompañamiento en la Ruta de reparación colectiva y firma del Acta de cierre de la consulta previa.
6. Acta en donde se aprueba el Plan Integral de Reparación Colectiva.
7. Documento Técnico con el anexo de la Matriz de formulación comunitaria del PIRC para pueblos y comunidades étnicas y el cronograma construido con el SRC por parte del Comité técnico.
8. Acta de socialización y validación comunitaria del PIRC firmada por el SRC.
9. Acta de concertación de la medida de indemnización colectiva.
10. Acta de protocolización del PIRC firmada por el SRC y aprobada por el Ministerio de Interior (documento externo).

En el caso de la implementación del PIRC para Sujetos de Reparación Colectiva No Étnicos se requiere:

1. Informe de cierre de fase de diseño, formulación y aprobación de PIRC.
2. Participar en la revisión de la ejecución del PIRC y del I Comité Transicional de Justicia Territorial.
3. Formato Instrumentos para la formulación de PIRC.
4. Formato Árbol de problemas y objetivos de acuerdo con la tipología de SRC.
5. Versión final del Plan Integral de Reparación Colectiva - Documento Técnico y el cronograma construido con el SRC.
6. Matriz PIRC aprobada (para SRC cuyo PIRC fue aprobado antes de la Resolución 03143 de 2018).
7. Acta de CTJT en donde se aprueba el Plan Integral de Reparación Colectiva para el caso de SRC territorializados.
8. Resolución de aprobación del Plan Integral de Reparación Colectiva firmada por el director general (para el caso de SRC de incidencia nacional).

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Comunidades donde se encuentra ubicado el Sujeto de Reparación Colectiva. "Territorio".
Direcciones territoriales de la Unidad.
Nivel nacional Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 años / Según priorización de Sujeto.

RESPONSABLE Subdirección de Reparación Colectiva

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Acompañamiento individual al retorno, reubicación o integración local de personas y hogares víctimas de desplazamiento forzado.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Acompañamiento individual a la decisión de retornar, reubicarse o integrarse localmente por parte de personas u hogares víctimas de desplazamiento forzado.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Estar incluido en el RUV por desplazamiento forzado.
2. Manifiestar la intencionalidad en el acompañamiento.
3. Tener claridad frente al tipo de solución duradera que desea emprender (retorno, reubicación o integración local).
4. Tener claridad frente al tipo de solución duradera que desea emprender (retorno, reubicación o integración local).
5. Referir datos del lugar al que desea retornar, reubicarse o en el que desea integrarse localmente.
6. No haber sido acompañado anteriormente.
7. Contar con la viabilidad en los 3 principios del RR (seguridad, dignidad, voluntariedad).

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Puntos de Atención
Orientación telefónica
Correos electrónicos

TIEMPOS DE RESPUESTA

1 mes desde la solicitud, siempre y cuando se cuente con la viabilidad en los tres principios del retorno (seguridad, dignidad y voluntariedad).

RESPONSABLE

Grupo Retornos y Reubicaciones

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Acompañamiento al retorno de emergencia.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Acciones concertadas en el Plan de acción del acompañamiento para retornos de emergencia, lo cual aplica a víctimas de desplazamiento forzado de tipo masivo generado por la emergencia.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. La solicitud la realiza una comunidad que es víctima de desplazamientos masivos (más de 10 hogares o más de 50 personas) incluidos en el RUV.
2. La solicitud del Retorno y su respectivo acompañamiento se debe dar en un tiempo inferior a 3 meses después de ocurrido el hecho victimizante.
3. El lugar del Retorno debe contar con condiciones de seguridad.
4. Se debe validar la viabilidad en los 3 principios del RR (seguridad, dignidad, voluntariedad).

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Puntos de Atención
Orientación telefónica
Correos electrónicos

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 meses a partir del hecho victimizante.

RESPONSABLE

Grupo Retornos y Reubicaciones

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

1. Articulación con la entidad territorial para brindar la asistencia técnica para el proceso de formulación y aprobación del Plan de RR.
2. Manifestación de la intencionalidad expresada por la comunidad.
3. Cumplimiento de los principios de seguridad, dignidad y voluntariedad.
4. Diligenciamiento y aplicabilidad de los formatos, herramientas e instrumentos de captura de información que forman parte de los soportes documentales del proceso.
5. Acto administración de Cierre del acompañamiento.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. El acompañamiento se realiza a comunidades incluidas en RUV por desplazamiento forzado.
2. El acompañamiento comunitario se da en comunidades conformadas por más de 10 hogares o más de 50 personas.
3. Manifestar la intencionalidad en el acompañamiento.
4. Informar sobre el tipo de solución duradera que desea emprender (retorno, reubicación o integración local).
5. Brindar los datos del lugar al que desea retornar, reubicarse o en el que desea integrarse localmente.
6. Contar con la viabilidad en los 3 principios del RR (seguridad, dignidad, voluntariedad).

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Puntos de Atención
Orientación telefónica
Correos electrónicos

TIEMPOS DE RESPUESTA

6 meses a partir de la viabilidad para el acompañamiento en los tres principios (seguridad, dignidad y voluntariedad).

RESPONSABLE

Grupo Retornos y Reubicaciones

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Esquemas Especiales de Acompañamiento Comunitario (EEAC).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Los Esquemas Especiales de Acompañamiento Comunitarios (EEAC) son contribuciones de la Unidad para aportar en la restitución de los derechos de la población víctima retornada o reubicada como ruta integral de atención, asistencia y reparación para víctimas de desplazamiento forzado y la superación de la situación de vulnerabilidad.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Contar con un Plan de RR comunitario aprobado en el marco del CTJT.
2. Las acciones a implementar mediante EEAC deben estar incluidas en los planes RR.
3. Las acciones se deben enmarcar en las líneas de intervención establecidas por el Grupo RR .
- 4 La solicitud la debe realizar la entidad territorial.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Puntos de Atención
Orientación telefónica
Correos electrónicos

TIEMPOS DE RESPUESTA

6 meses a partir desde el envío del proyecto por parte del municipio.

RESPONSABLE

Grupo Retornos y Reubicaciones

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar implementado (EEAF).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Se realiza la entrega del Esquema Especial de Acompañamiento Familiar (EEAF) a la población focalizada con el fin de impulsar y fortalecer a los hogares víctimas en procesos productivos que permitan la generación de ingresos, para su sostenimiento económico, el mejoramiento de sus condiciones de vida y su vinculación a los sectores productivos de los territorios que habitan.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Personas u hogares víctimas de desplazamiento forzado.
2. El lugar de residencia debe ser en alguno de los municipios PDET.
3. Inscribirse previamente en la convocatoria.
4. No haber sido beneficiario/a de un EEAF con anterioridad .

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Puntos de Atención
Orientación telefónica
Correos electrónicos

TIEMPOS DE RESPUESTA

Anual.

RESPONSABLE

Grupo Retornos y Reubicaciones

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Indemnización judicial otorgada a través de resolución.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Realizar el pago de las indemnizaciones reconocidas en favor de las víctimas incluidas con reconocimiento indemnizatorio en el marco de la Ley de Justicia y Paz, Ley 975 de 2005.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Recibir notificación del Tribunal Superior del Distrito Judicial o la Sala penal de la Corte Suprema de Justicia de la sentencia ejecutoriada con las víctimas reconocidas en el Proceso de Justicia y Paz.
2. Identificación de las víctimas reconocidas en la sentencia.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Lugares específicos de las jornadas programadas, tanto a nivel nacional como territorial.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Depende de la disponibilidad de recursos propios entregados por los paramilitares o los miembros del bloque, y recursos del Presupuesto General de la Nación asignado al FRV para el pago de las indemnizaciones judiciales.

RESPONSABLE

Grupo Fondo de Reparación a Víctimas

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Bienes para arrendamiento.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ofertar los bienes administrados por el Fondo de Reparación a las Víctimas (FRV) disponibles para arrendamiento dispuestos en la oferta inmobiliaria del FRV.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Acceder a la oferta inmobiliaria del FRV:
<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/inmobiliaria-frv/58381>.
2. Documentos requeridos acorde a los requisitos establecidos en el Manual de contratación vigente del FRV.
4. Contar con la verificación de la documentación requerida.
5. Elaboración y firma contrato de arrendamiento.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Todo el territorio nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Hasta 60 días para la firma de contrato, teniendo en cuenta que el interesado debe completar la documentación más la revisión de la misma.

RESPONSABLE

Grupo Fondo de Reparación a Víctimas

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Comercialización de bienes para venta.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ofertar los bienes administrados por el Fondo de Reparación a las Víctimas (FRV) disponibles para comercialización o venta.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Documentos requeridos acorde a la metodología de comercialización establecida en el Manual de contratación vigente.
2. Suscribir la resolución de adjudicación y/o promesa de compraventa donde se especifican los datos del comprador, las condiciones de pago y de entrega.
3. Perfeccionamiento de la venta a través de escritura pública.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Todo el territorio nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Bien rural de 12 a 24 meses.

Bien urbano de 12 a 18 meses.

RESPONSABLE

Grupo Fondo de Reparación a Víctimas

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**DIRECCIÓN DE
ASUNTOS ÉTNICOS**

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Planes específicos protocolizados.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Corresponde al instrumento que permite identificar la situación y los riesgos específicos de las comunidades afrocolombianas. Esto para adoptar medidas concretas en materia de protección y prevención del desplazamiento de acuerdo a las condiciones y necesidades de las comunidades.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Los consejos comunitarios y las comunidades afrocolombianas deben estar priorizados a partir del Auto 005 de 2009. Cuentan con la caracterización socioeconómica transferida por la Dirección de Asuntos para Comunidades negras del Ministerio del Interior a la Dirección de Asuntos Étnicos de la Unidad para las Víctimas.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Presencial

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Oficina nivel nacional, territorial y municipios.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Implementación gradual y progresiva dependiendo de la capacidad institucional y presupuesto.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**SUB DIRECCIÓN
RED NACIONAL
DE INFORMACIÓN**

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Disposición de la información a través de las herramientas administradas por la SRNI.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

1. Dar acceso a información actualizada de víctimas mediante herramientas VIVANTO (Consulta individual, Consulta masiva, reportes).
2. Acceso a información estadística del Registro Único de Víctimas (RUV).

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Existencia de un acuerdo de intercambio de información entre la entidad solicitante y la Unidad.
 - * Las solicitudes solo pueden realizarlas los colaboradores designados por la entidad.
 - * La solicitud debe ser enviada al correo electrónico oficial de la SRNI o mediante Oficio.
 - * Los usuarios autorizados para el uso de la herramienta deben firmar un acuerdo de intercambio y confidencialidad individual.
2. El acceso a la información del portal de cifras es de uso libre.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico



Oficio



Aranda



Portal web

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. soporte_rni@unidadvictimas.gov.co
2. <https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/usdkv8/#/home/case/new/0>
3. <http://vivantov2.unidadvictimas.gov.co/>
4. Reportes publicados en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reportes> y <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/geoportel/38885>

TIEMPOS DE RESPUESTA

1. Trámite para asignación de usuarios para acceso a la herramienta: 5 días hábiles.

La consulta de la información en las herramientas de la SRNI es en línea.

2. Inmediata, la información se mantiene actualizada con fecha de corte al último día del mes anterior.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Servicios web desarrollados por la SRNI.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Facilitar el uso de información a los procesos misionales y/o entidades del SNARIV a través de la construcción de servicios (Consulta Registraduría -USO INTERNO-, Validación de Identidad -USO INTERNO-, Consulta RUV, etc.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Existencia de un acuerdo de intercambio de información entre la entidad solicitante y la Unidad.
2. Las solicitudes solo pueden realizarlas los colaboradores designados por la entidad.
3. La solicitud debe ser enviada al correo electrónico oficial de la SRNI o mediante Oficio.
4. Los usuarios autorizados para el uso de la herramienta deben firmar un acuerdo de intercambio o y confidencialidad individual.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico



Oficio

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1. soporte_rni@unidadvictimas.gov.co
2. Radicación de los oficios en la Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Trámite para asignación de usuarios para acceso a la herramienta: 5 días hábiles.

Desarrollo de un nuevo servicio web: de 15 a 45 días hábiles.

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Envío de información a través de los canales oficiales estipulados por la SRNI.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Entregar información (geográfica, cifras y estadísticas de la población víctima) a las entidades externas y procesos internos de la Unidad que realizan la solicitud a través de correo electrónico o mediante Oficio.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Dependiendo de la información solicitada, se requiere:

1. Existencia de un acuerdo de intercambio de información entre la entidad solicitante y la Unidad.
2. Las solicitudes solo pueden realizarlas los colaboradores designados por la entidad.
3. La solicitud debe ser enviada al correo electrónico oficial de la SRNI o mediante Oficio.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico



Oficio



Aranda

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. rni@unidadvictimas.gov.co
2. Radicación de los oficios en la Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

1. De 5 a 15 días hábiles dependiendo la complejidad de la solicitud.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Mediciones que permitan priorizar la atención y reparación a las víctimas.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Entregar información (geográfica, cifras y estadísticas de la población víctima) a las entidades externas y procesos internos 1. Operativización de medición o cálculo de indicador o batería de indicadores (a partir de la definición conceptual entregada por el misional).

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Solicitud del área misional que requiere el servicio.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico



Oficio

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1. rni@unidadvictimas.gov.co
2. Radicación de los oficios en la Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

1. Dependiendo de la complejidad del indicador a operativizar, entre 30 a 365 días.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Implementación de la estrategia de caracterización.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Establecer el goce efectivo de derechos de la población víctima en el territorio nacional a través del diligenciamiento de la ficha de caracterización vía web o en modo offline. Para esto, la SRNI brinda asistencia conceptual y técnica en las fases de planeación del ejercicio de campo, ejecución y socialización de resultados a las entidades territoriales que implementan la estrategia.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Dependiendo de la información solicitada, se requiere:

1. Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información suscrito y vigente entre la entidad territorial y la Unidad.
2. Solicitud de asistencia y acompañamiento por el colaborador designado de las alcaldías o gobernaciones a través de correo electrónico u Oficio.
3. Solicitud de creación de usuarios para el Módulo Encuesta IGED por parte del colaborador designado de la entidad territorial, adjuntando el Formato de Aceptación del Lineamiento de Confidencialidad y fotocopia de cédula.

CANALES DE ATENCIÓN



Módulo Encuesta IGED en Vivanto



Correo electrónico



Oficio

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1. Módulo Encuesta IGED en Vivanto.
2. rni@unidadvictimas.gov.co para solicitud de asistencia y acompañamiento.
3. soporte_rni@unidadvictimas.gov.co para solicitud de usuarios y soporte técnico.
4. Radicación de oficios en la Unidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

1. Para solicitud de usuarios: 5 días hábiles.
2. Para solicitud de asistencia y acompañamiento: de 5 a 15 días hábiles.
3. Para asistencia técnica: de 5 a 15 días hábiles.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Novedad y/o actualización de información tramitada.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Corresponde a todas aquellas solicitudes que requieren corregir o ajustar información de personas en el sistema del Registro Único de Víctimas (RUV) y a las solicitudes que implican cambios sustanciales sobre la información del RUV (aclaración de parentesco, ingreso de un menor de edad de su grupo familiar, aclaración de núcleo familiar).

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Dependiendo de la información solicitada, se requiere:

Formato de Novedades y Actualizaciones diligenciado con sus respectivos soportes.

Formato de Novedades VIVANTO.

Para las novedades, es necesario estar con estado de inclusión en el RUV.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal telefónico



Canales virtuales



Canal escrito



Canal presencial



SGV



Consulados



Ministerio Público



Direcciones territoriales

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Consulados, Ministerio Público, direcciones territoriales y Puntos de Atención dispuestos por la Unidad para las Víctimas a través del GSC.

TIEMPOS DE RESPUESTA

15 días hábiles.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**PREVENCION
DE HECHOS
VICTIMIZANTES**

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Bitácora Diaria de Eventos de riesgo humanitario y /o emergencia humanitaria.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Documento diario en el que se recopilan, categorizan y sistematizan eventos relacionados con la dinámica de la violencia ocurrida en el marco del conflicto armado, reportados en servicios informativos de carácter nacional y local.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Clientes internos.
2. Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



A través de correo electrónico dirigido a la Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias, el funcionario de la entidad realiza la solicitud de envío de la Bitácora Diaria de Eventos, indicando cuál va a ser su uso y el nombre de la entidad a la que pertenece.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

magda.mesa@unidadvictimas.gov.co

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Retroalimentación de información para la toma de decisiones y respuestas locales de prevención, protección, y alistamiento para la atención inmediata de emergencias humanitarias.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Aportar insumos para la toma de decisiones en los escenarios interinstitucionales para la coordinación de acciones de prevención, protección y alistamiento para la atención inmediata de emergencias humanitarias. Comisión Intersectorial para la Respuesta Rápida a las Alertas Tempranas (CIPRAT), Comité de Evaluación del Riesgo y Recomendación de Medidas (CERREM), Grupo Técnico de Evaluación de Riesgo (GTER), Grupo de Valoración Preliminar (GVP), Comisión Intersectorial para la Prevención del Reclutamiento, la Utilización y la Violencia Sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes por grupos armados al margen de la ley y por grupos delictivos organizados (CIPRUNNA), Comité Territorial de Justicia Transicional (CTJT), subcomités Técnicos y otras instancias que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Entidades nacionales y territoriales.

Direcciones territoriales y procesos misionales y estratégicos.

CANALES DE ATENCIÓN



La información únicamente es comunicada a los miembros de la Comisión Intersectorial para la Respuesta Rápida a las Alertas Tempranas (CIPRAT), Comité de Evaluación del Riesgo y Recomendación de Medidas (CERREM), Grupo Técnico de Evaluación de Riesgo (GTER), Grupo de Valoración Preliminar (GVP), Comisión Intersectorial para la Prevención del Reclutamiento, la Utilización y la Violencia Sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes por grupos armados al margen de la ley y por grupos delictivos organizados (CIPRUNNA), Comité Territorial de Justicia Transicional (CTJT), subcomités técnicos y otras instancias que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

alejandro.perez@unidadvictimas.gov.co

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Reportes de verificación de riesgo humanitario y/o emergencia humanitaria.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consolidación de todos los hechos noticiosos que puedan alertar riesgo o notificar la ocurrencia de emergencia humanitaria en el territorio nacional y la verificación de estos, lo que implica la activación de acciones de coordinación por parte de la Unidad para las víctimas para garantizar atención integral.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Clientes internos.

CANALES DE ATENCIÓN



La información relacionada con los reportes de verificación de riesgo humanitario y/o emergencia humanitaria es para uso exclusivo de la Dirección de Gestión Social Humanitaria (DGSH) y de Direcciónamiento estratégico.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

magda.mesa@unidadvictimas.gov.co

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Entrega de insumos y herramientas de uso agropecuario, materiales para construcción y dotación mobiliaria.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consolidación de todos los hechos noticiosos que puedan alertar riesgo o notificar la ocurrencia de emergencia humanitaria. Apoyar proyectos de entidades territoriales mediante la entrega en físico de insumos y herramientas de uso agropecuario y/o materiales para construcción y dotación mobiliaria.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



Las entidades territoriales que pueden acceder al apoyo de proyectos agropecuarios y de infraestructura social y comunitaria son aquellas que, mediante la realización del estudio técnico, son focalizadas para la vigencia por parte de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria (DGSH).

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

hector.camelo@unidadvictimas.gov.co

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistencia técnica para formulación o actualización de planes de contingencia a partir de la Guía metodológica diseñada para ese propósito.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Servicio mediante el cual el profesional de SPAE, bien sea del nivel nacional o de las direcciones territoriales, brinda conocimientos, herramientas y fortalece habilidades y destrezas a través de acciones de orientación, acompañamiento o asesoría. Esto con el fin de que sean analizadas y adaptadas por entidades territoriales para la formulación o actualización de sus planes de contingencia, así como para realizar la formalización en SISPAE que les permite alistarse para, en caso de requerirse, solicitar el apoyo subsidiario ante emergencias humanitarias en fase de inmediatez.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Entidades nacionales y territoriales.
2. Sociedad.

CANALES DE ATENCIÓN



Las entidades territoriales, Comités Territoriales de Justicia Transicional (CTJT) y subcomités técnicos realizan la solicitud de asistencia técnica a través de las direcciones territoriales de su jurisdicción o directamente a la Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

sandra.zuleta@unidadvictimas.gov.co

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Ayuda Humanitaria Inmediata en subsidiariedad.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ayuda Humanitaria Inmediata en subsidiariedad a través de los mecanismos dispuestos en dinero y especie y en coordinación con las autoridades competentes.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



Por medio de correo electrónico dirigido a la Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias, las entidades territoriales con crisis humanitarias recurrentes o sin capacidad técnica administrativa y financiera solicitan el apoyo subsidiario.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

prevencionyemergencia@unidadvictimas.gov.co

maria.carreno@unidadvictimas.gov.co

apoyoentidades.spae@unidadvictimas.gov.co

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**GESTIÓN PARA
LA ASISTENCIA**

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Colocación de recursos de Asistencia Humanitaria (Ayuda y Atención Humanitaria) para cobro.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Programar, analizar, depurar y tramitar las solicitudes para realizar la colocación de recursos a los registros viables por concepto de Atención Humanitaria y Ayuda Humanitaria.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Población víctima.

CANALES DE ATENCIÓN

Para la colocación de Asistencia Humanitaria, se cuenta con dos rutas de entrada:

1. Por la solicitud de la víctima.
2. Por solicitud de orden judicial.



Una vez recepcionada la solicitud, se realiza el trámite para la entrega o no de Asistencia Humanitaria.

Así mismo, para cobrar las ayudas por Asistencia Humanitaria, las víctimas deben:

1. Ser mayores de edad y tener documento de identificación vigente para el cobro.
2. Estar incluidos en el Registro Único de Víctimas.
3. Estar informados del punto de cobro del operador postal más cercano a su residencia .
4. Haber recibido confirmación de la disponibilidad del giro por parte de la Unidad por algún Punto de Atención.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Correo electrónico

Canal telefónico,

Canales virtuales

Canal escrito

Canal presencial

Estrategias de atención complementarias.

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Actos administrativos (reconocimiento o suspensión de Asistencia Humanitaria y recursos de reposición) de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Proyectar y sustanciar los actos administrativos de acuerdo con el resultado del procedimiento de identificación de carencias en el marco del Modelo de Subsistencia Mínima, con el fin de informar a la población víctima de desplazamiento forzado incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV) sobre la decisión adoptada frente a la solicitud de entrega la atención humanitaria.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Población víctima.

CANALES DE ATENCIÓN



Para proyectar y sustanciar los actos administrativos se cuenta con dos rutas de entrada:

1. Al momento de la suspensión de Atención Humanitaria por superación de la subsistencia mínima.
2. Cuando haya reconocimiento de entrega de Atención Humanitaria al realizarse el primer giro.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Herramienta de Subsistencia Mínima.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**PARTICIPACIÓN
Y VISIBILIZACIÓN**

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Apoyo técnico en la inscripción, elección e instalación.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Acompañar técnicamente el proceso de inscripción, elección e instalación de Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas con las secretarías técnicas (Defensoría y Personería), en coordinación con la Cancillería, entidades territoriales y cooperación internacional de acuerdo con las coyunturas sociopolíticas.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



1. Convocatoria a través del Ministerio Público a las Organizaciones de Víctimas y Organizaciones Defensoras de Víctimas.
2. Verificación y viabilidad de documentos para la inscripción a las mesas de participación.
3. Capacitación a personeros en cuanto al protocolo de participación para la elección e instalación a las mesas de participación .
4. Apoyo a la elección e instalación de las mesas de participación.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Línea nacional

Centros Regionales de Atención a Víctimas

Correo electrónico

Página web.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Fortalecimiento a las mesas de participación.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ejecutar el cronograma de fortalecimiento a las Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas y realizar el alistamiento para los fortalecimientos en las mesas y en los grupos de víctimas organizadas y no organizadas de acuerdo con las coyunturas sociopolíticas.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Entidades nacionales y territoriales.
3. Sociedad.
4. Comunidad internacional.

CANALES DE ATENCIÓN



1. Protocolo de participación efectiva de las víctimas ajustado.
2. Cronograma de fortalecimiento a las mesas de participación.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Línea nacional

Centros Regionales de Atención a Víctimas

Correo electrónico,

Página web.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**SERVICIO
AL CIUDADANO**

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Respuesta escrita de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Dar respuesta institucional a las peticiones, quejas y reclamos a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Entidades nacionales y territoriales.
3. Sociedad.
4. Comunidad internacional.

CANALES DE ATENCIÓN



1. Convocatoria a través del Ministerio Público a las Organizaciones de Víctimas y Organizaciones 1. Solicitud de información de las partes interesadas por medio de DP en los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad para las Víctimas.
2. El Derecho de petición deberá contener datos de identificación y ubicación del solicitante. De igual forma, debe contener objeto y razones en que fundamente la petición y firma del peticionario.
3. Una vez recibido el Derecho de petición, la Unidad para las Víctimas asignará un número de radicado para la gestión y seguimiento de la solicitud.
4. La Unidad para las Víctimas realizará el alistamiento, análisis y proyección de respuesta a la solicitud.
5. La Unidad para las Víctimas realizará el envío de repuesta por medio de correo certificado a los datos de ubicación aportados por el solicitante.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Correo electrónico, canal telefónico, canales virtuales, canal escrito, canal presencial. Puntos de Atención y CRAV.

Ventanilla única de radicación - Bogotá: carrera 85 D # 46 A - 65, Complejo logístico San Cayetano. Código Postal: 111071.

Medellín: calle 49 # 50 - 21, piso 14, Edificio del Café. Código Postal: 050010. Teléfono conmutador Bogotá: 601 426 11 11.

Línea gratuita nacional: 01 8000 911 119. Correo institucional: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co.

Notificaciones judiciales: notificaciones.juridica@unidadvictimas.gov.co

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Captura de las solicitudes y respuesta de la atención y orientación por medio del canal presencial.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Registro de las solicitudes realizadas por las víctimas a partir de la validación de información brindada a través de los Centros Regionales de Atención a Víctimas o Puntos de Atención.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Sociedad.
3. Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



Todas las personas que requieran acceder a un producto o servicio en el canal presencial de la entidad, deben presentarse con su documento de identidad en físico o contar con el número de identificación. El orientador que lo atenderá realizará unas preguntas filtro para validar la identificación y será atendido sin ninguna restricción.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad para las víctimas cuenta con 187 Puntos de Atención y 32 CRAV en el territorio nacional. Pueden acudir todas las víctimas del conflicto armado y ciudadanos que requieran atención y/o información acerca de los trámites y servicios ofrecidos por la Unidad en el marco de la Ley de Víctimas y los servicios ofrecidos por las entidades del SNARIV.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Captura de información y respuesta de la atención y orientación por canal telefónico y virtual.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Registrar la atención y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos con el fin de garantizar la orientación en el canal telefónico y virtual.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Entidades nacionales y territoriales.
2. Víctimas del conflicto armado.
3. Sociedad.
4. Comunidad internacional.
5. Clientes internos.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canales Virtuales



Canal Escrito



Canal Presencial

1. Los ciudadanos se comunican al canal telefónico y virtual por cualquiera de los servicios establecidos (Inbound, SMS, Chat Web, Videollamada, fax, correo).
2. Cuando sea necesario, el ciudadano remite los documentos solicitados.
3. El orientador registra toda la información necesaria en SGV siguiendo cada uno de los pasos de la herramienta.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los ciudadanos se pueden contactar a la Línea gratuita nacional 018000 911 119 desde cualquier celular. En Bogotá al 601 426 1111. Enviando un mensaje de texto al código 87305 o mediante los servicios virtuales dispuestos en la página web, www.unidadvictimas.gov.co/ en la sección “Atención y Servicio al Ciudadano”.

PRODUCTO O SERVICIO FINAL

Estrategias complementarias / Jornadas de atención, ferias de servicio y unidades móviles.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Acercar la oferta de la Unidad para las Víctimas a la población que no cuenta con Puntos de Atención o CRAV cercanos al lugar de residencia.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Sociedad.
3. Entidades nacionales y territoriales.
4. Comunidad internacional.

CANALES DE ATENCIÓN



Todas las personas que requieran acceder a un producto o servicio por medio de las jornadas de atención y ferias de servicio en los municipios, deben presentarse con su documento de identidad en físico o contar con el número de identificación. El orientador que lo atenderá realizará unas preguntas filtro para validar la identificación y será atendido sin ninguna restricción.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad para las Víctimas realiza alrededor de 1.200 jornadas de atención en todo el territorio nacional anualmente, con el propósito de llegar a los lugares más apartados del país y, de esta manera, llevar a las víctimas del conflicto armado y ciudadanos la oferta de servicios ofrecidos por la Unidad para las Víctimas en el marco de la Ley de Víctimas y los servicios ofrecidos por las entidades que hacen parte del SNARIV.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Notificar actos administrativos.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Notificar a los ciudadanos las actuaciones administrativas proferidas por las diferentes dependencias de la Unidad, con el fin comunicar oficialmente una decisión sobre un determinado asunto que produce efectos jurídicos directos o definitivos, generales o particulares.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Víctimas del conflicto armado.
2. Sociedad.
3. Clientes internos.
4. Entidades nacionales y territoriales.

CANALES DE ATENCIÓN



Este producto se dispone a oferta por parte de la Unidad. No obstante, la población puede solicitar su actuación administrativa través de los CRAV o Puntos de Atención .

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Canales de atención, CRAV, Puntos de Atención.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**OFICINA
ASESORA JURÍDICA**

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Respuesta de acciones constitucionales.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Tramitar, proyectar y remitir la respuesta institucional de las acciones de tutela según los lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas para dar cumplimiento a las órdenes judiciales conforme al marco normativo para la defensa de la entidad.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Notificación dirigida desde un despacho judicial a la Unidad para las Víctimas.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico



Canal Escrito

1. Correo electrónico / Notificación.
2. Canal escrito.

SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

advictimas.gov.co

ventanilla única

TIEMPOS DE RESPUESTA

Tiempos o días estipulados por el despacho para dar respuesta.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Emisión de conceptos.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ejercer la asesoría jurídica y resolver las consultas de forma oportuna a la Dirección General y a las demás dependencias de la Unidad, al igual que resolver las consultas elevadas por los organismos públicos y privados, los usuarios y particulares, de conformidad con las normas que rigen los servicios y funciones de la entidad.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Remisión de memorando u oficio de solicitud de concepto, vía correo electrónico o en físico con su respectivo radicado de Orfeo.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Escrito

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Coordinadora Grupo Gestión normativa y conceptos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en la Circular 002 de 2020.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Actos administrativos en segunda instancia de recursos de apelación y revocatorias directas.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Sustanciar y suscribir la respuesta efectiva a la segunda instancia interpuesta contra determinadas decisiones de la entidad dentro de la actuación administrativa.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Recurso de apelación, queja o revocatoria directa interpuesto por la víctima.



Canal Telefónico

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Escrito

1. Correo electrónico / Notificación.
2. Canal escrito.

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co
advictimas.gov.co
ventanilla única

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en la Ley 1437 de 2011.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Revisión de documentos o resoluciones y dar lineamiento jurídico.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Hacer la revisión de legalidad y técnico normativa de los proyectos de actos administrativos de carácter general y realizar la publicación de estos en la página web de la Entidad para consulta, observaciones, comentarios y/o propuestas de las partes interesadas, si es el caso, previo a la suscripción por parte de la Dirección General y numeración de la secretaria general.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Remisión con memorando, solicitud de revisión de acto administrativo para firma del director general.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Coordinadora Grupo Gestión normativa y conceptos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en la Circular 002 de 2020.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Certificaciones de conciliación emitidas por el secretario del Comité de defensa judicial.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es un documento suscrito por la Secretaría Técnica, en donde consta la decisión emitida por el Comité de Defensa Judicial y Conciliación sobre la procedencia o no de la conciliación o de cualquier otro medio alternativo o de solución de conflictos, pacto de cumplimiento, la acción de repetición o del llamamiento de garantía con fines de repetición, que estará contenida en el acta del Comité respectiva.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Sesión y acta del Comité de defensa judicial y conciliación.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Secretario técnico del Comité.

TIEMPOS DE RESPUESTA

3 días.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Contestación de demandas.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Escrito que contiene la sustentación fáctica, jurídica y probatoria que se desarrolla frente a las pretensiones de la demanda, cuyo objeto no es otro que el de la defensa de los intereses de la Unidad para las Víctimas.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Abogado designado.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico / Notificación.

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

TIEMPOS DE RESPUESTA

Tiempo de acuerdo con el régimen procesal al que corresponda el proceso.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Denuncias.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Documento proyectado por el abogado encargado de sustanciar la queja, mediante el cual se pone en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación la comisión de una o varias presuntas conductas punibles y de sus posibles autores o partícipes.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Después de realizar el análisis de la queja, y si se reúnen los requisitos establecidos en las normas que rigen la materia, se procede a interponer la denuncia.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo certificado



Correo electrónico



Página web



Canal presencial



SGV



Canal telefónico



Canal virtual

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1. Ventanilla única de radicación Sede administrativa, Complejo logístico San Cayetano.
2. grupocontrafraudes@unidadvictimas.gov.co
3. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/formulario-de-denuncias/55059>
4. Puntos de Atención y CRAV, línea de atención nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

No hay tiempo estipulado.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Trámite de quejas.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Realizar la gestión de indagación y acciones afirmativas de colaboración con las autoridades para la protección de los intereses de la entidad y la prevención de conductas punibles que puedan afectarla.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Recibir información contenida en soportes documentales o de audio, en los cuales una autoridad, persona identificada o anónima, manifiestan las circunstancias de tiempo, modo y lugar que evidencian la ocurrencia de una conducta punible que atenta contra la Ley de Víctimas.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo certificado



Correo electrónico



Página web



Canal presencial



SGV



Canal telefónico



Canal virtual

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1. Ventanilla única de radicación Sede administrativa, Complejo logístico San Cayetano.
2. grupocontrafraudes@unidadvictimas.gov.co
3. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/formulario-de-denuncias/55059>
4. Puntos de Atención y CRAV, línea de atención nacional.

TIEMPOS DE RESPUESTA

No hay tiempo estipulado.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Respuesta de requerimientos de cumplimiento.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Los requerimientos de solicitud de información elevados por la Procuraduría General de la Nación frente a investigaciones e indagaciones disciplinarias y del Grupo de Control Interno Disciplinario de la Unidad. Los requerimientos de información son generales y abiertos e incluyen acciones constitucionales que tienen trámite en las diferentes aplicaciones utilizadas por la entidad.

Las respuestas a requerimientos elevados por la Procuraduría General de la Nación frente a investigaciones e indagaciones disciplinarias y el Grupo de Control Interno Disciplinario de la Unidad, frente a acciones constitucionales, se construyen de acuerdo con los insumos enviados en oportunidad por las diferentes áreas de la entidad con los que han sido articulados anteriormente por la Oficina Asesora Jurídica.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Requerimiento elevado por la Procuraduría o la Oficina de Control interno disciplinario vía correo electrónico o en físico, con su respectivo radicado Orfeo.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Coordinadora Grupo Gestión normativa y conceptos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en el requerimiento.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Informes de cumplimiento y avances a la Corte Constitucional.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Brindar orientación jurídica en torno a la Política Pública de Víctimas conforme a los lineamientos de la Corte Constitucional, a través de la articulación para la defensa jurídica del Gobierno por medio de diferentes estrategias de respuesta, como son la elaboración de informes en respuesta a autos estructurales, insumos para audiencias de seguimiento, estrategias para la superación del ECI y respuestas y reuniones con los entes de control. Esto en el marco de la Sentencia T-025 de 2004, con el fin de superar el Estado de Cosas Inconstitucional.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Notificación del Auto a la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico / Notificación.



Canal escrito

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

advictimas.gov.co

ventanilla única

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en el Auto.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Saneamiento de bienes y trámites de acciones judiciales que se requieran (querrelas policivas, demandas, denuncias).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la entidad, realizando las acciones jurídicas tendientes al saneamiento de bienes que administra el Fondo para la Reparación a las Víctimas para su posterior comercialización y pago a las víctimas del conflicto.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

El FRV envía un oficio para el saneamiento jurídico de un bien a la OAJ, acorde con el protocolo establecido para los efectos.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

La notificación por correo llega a la bandeja del coordinador del Grupo de Defensa Judicial, y se revisa que cumpla con los documentos solicitados.

TIEMPOS DE RESPUESTA

1. De acuerdo a la Circular 014 de 2021, estipula 5 días para el diagnóstico del caso por el abogado y la aprobación de dicho diagnóstico por parte del coordinador del Grupo de Defensa Judicial.

2. Por otro lado, los tiempos y días son determinados por los despachos a donde se llevan los procesos para su respuesta.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Respuesta a procesos de restitución de tierras.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Tramitar, proyectar y remitir la respuesta institucional a los requerimientos de los despachos civiles especializados en Restitución de tierras, según los lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas, para dar cumplimiento a las órdenes judiciales conforme al marco normativo de la entidad.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Notificación de Audiencia Judicial, Requerimiento despacho.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

TIEMPOS DE RESPUESTA

Según la solicitud del despacho judicial.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Cobro persuasivo.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es la etapa inicial o previa al cobro coactivo dentro del recaudo de cartera de la Unidad para las Víctimas - Fondo para la Reparación de las Víctimas, que pretende lograr el pago voluntario de las acreencias pendientes a su favor, evitando así los costos y las implicaciones de un proceso de cobro coactivo y, de esta manera, obtener la recuperación total de las acreencias.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Oficio dirigido desde un despacho judicial o centro de servicios administrativos a la Unidad, que contiene la sentencia y constancia de ejecutoria.

2. Memorando interno del área Subdirección de Reparaciones Individuales, que contiene las resoluciones de revocatoria directa, notificaciones y constancia de ejecutoria.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico



Notificación



Canal escrito



Servicio al ciudadano.

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

ventanilla unica

TIEMPOS DE RESPUESTA

Etapa persuasiva 60 días hábiles.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Cobro coactivo.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Es un procedimiento especial por medio del cual la administración tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso. Tiene como finalidad obtener el pago forzado de las obligaciones fiscales o recursos de la administración mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor cuando ha sido renuente al pago voluntario de sus obligaciones.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Análisis y ejecución del equipo de cobro coactivo de las actuaciones propias de la etapa coactiva.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico / Notificación



Canal escrito



Correo físico 472



Portal web.

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

advictimas.gov.co

ventanilla única

TIEMPOS DE RESPUESTA

5 años.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Representación judicial en procesos de Justicia y Paz.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ejercer la representación judicial de la Unidad ante las salas de Justicia y Paz de los diferentes tribunales superiores del Distrito Judicial del Territorio Nacional en el marco del Procedimiento Penal Especial de Justicia y Paz, y el Juzgado Penal del Circuito con Función de Ejecución de Sentencias para las Salas de Justicia y Paz del Territorio Nacional, regulada por la Ley 975 de 2005, modificada y adicionada por la Ley 1592 de 2012, adelantando gestiones que permitan llevar a buen término la intervención en las audiencias a las que sea convocada la entidad, para así garantizar el cumplimiento de las órdenes y exhortos contenidos en las diferentes providencias de esta naturaleza.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Notificación oportuna de las audiencias y que estos provengan de los despachos de Justicia y Paz. Notificación oportuna de los requerimientos emanados de los despachos de esta misma naturaleza.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico / Notificación

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

notificaciones.justiciaypaz@unidadvictimas.gov.co

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

advictimas.gov.co

TIEMPOS DE RESPUESTA

Fecha en la cual se llevará a cabo la audiencia o término fijado por el despacho para dar respuesta a los requerimientos judiciales.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Revisión y actualización de los requisitos legales vigentes en la entidad.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Consolidar, revisar, aprobar y publicar los requisitos legales - Normograma requeridos para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, garantizando su actualización y cumplimiento.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Actualización de la normativa.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

normograma@unidadvictimas.gov.co

TIEMPOS DE RESPUESTA

Lo señalado en el procedimiento de requisitos legales.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Trámite de requerimientos e informes temáticos de sistemas internacionales.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Atender los requerimientos provenientes del Ministerio de Relaciones Exteriores, y/o la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, y/o la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos, y/o la entidad que haga sus veces, relativos a las solicitudes sobre peticiones, casos, medidas cautelares, medidas provisionales, lo cual incluye sentencias, informes, artículos 50, soluciones amistosas en curso y soluciones amistosas homologadas, según corresponda la etapa del trámite y la instancia en la que se encuentre ante los sistemas internacionales de protección de derechos humanos, así como los relativos a la elaboración de informes que el Estado debe presentar ante las instancias internacionales de protección de derechos humanos y el reporte en el avance de las recomendaciones emanadas de estos organismos.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Requerimiento elevado por la Cancillería o la ANDJE en el marco de un proceso internacional vía correo electrónico o físico, con su respectivo radicado Orfeo.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Coordinadora Grupo Gestión normativa y conceptos.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los señalados en el requerimiento.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Prevenir el daño antijurídico.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Ejecutar, implementar, evaluar y hacerles seguimiento a las actividades de la política de prevención del daño antijurídico para asegurar la defensa idónea de los intereses litigiosos de la entidad.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Estudio litigiosidad periodo a evaluar. Coordinación - abogado designado - área misional.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Coordinador del Grupo de Defensa Judicial.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Trimestral.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Respuesta a requerimientos judiciales.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Respuesta y atención a requerimientos probatorios por los diferentes despachos judiciales.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Apoderado del caso.

CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico / Notificación

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Notificaciones.juridicaUARIV@unidadvictimas.gov.co

TIEMPOS DE RESPUESTA

Término otorgado por el despacho de conocimiento.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**DIRECCIÓN GESTIÓN
INTERSTITUCIONAL**

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistencia técnica, estrategias, lineamientos y metodologías para la planeación, coordinación, evaluación y certificación de las entidades del SNARIV del nivel nacional y territorial para la implementación de la política de víctimas, contribuyendo al goce efectivo de derechos.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Dar asistencia técnica a las estrategias, lineamientos y metodologías. Son generados por el proceso con el fin de brindar asesoría a las entidades del nivel nacional pertenecientes al SNARIV en la consecución de su certificación, que da cuenta de su nivel de contribución al fortalecimiento de la Política Pública de Víctimas y al goce efectivo de los derechos de la población víctima.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Estrategias, lineamientos y metodologías generadas por el proceso.
2. Estrategias, lineamientos y metodologías que cumplen con los requisitos de ley.
3. Estrategias, lineamientos y metodologías aprobadas por el líder del proceso.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección técnica del SNARIV

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

De manera permanente.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Lineamientos para la formulación de proyectos a las entidades territoriales.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Estos lineamientos tiene el objetivo de lograr la asignación de recursos de cofinanciación como apoyo a las entidades territoriales bajo los principios de concurrencia y complementariedad. También buscan materializar la prestación de bienes y servicios que permitan atender necesidades de la población víctima para el desarrollo de proyectos de asistencia técnica y atención y reparación integral, esto con la finalidad de contribuir a la implementación de los Planes de Acción Territoriales.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Aprobación de los lineamientos para la formulación de proyectos por parte del grupo de trabajo y las áreas misionales

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales del Proceso de Gestión Interinstitucional.

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Anual.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Certificación de las entidades del orden nacional que conforman el SNARIV.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

La certificación de las entidades consiste en comunicarle a dichas entidades, por medio de su certificación, su nivel de contribución en la superación del estado de vulnerabilidad de la población víctima en función de las competencias de dichas entidades.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Diseñar y aplicar anualmente una metodología para la certificación.
2. Elaborar los certificados con el resultado obtenido por la entidad; gestionar, recibir y verificar las actas de validación firmada por cada entidad del nivel nacional donde se valida el proceso de certificación.

*Elaborar y enviar informe final para los entes de control.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección técnica del SNARIV

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

90 días.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistir técnicamente y seguimiento a las entidades territoriales en la implementación de instrumentos tales como FUT, RUSICST y Tablero PAT.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Esta asistencia técnica es de cumplimiento legal y consiste en asesorar técnicamente a las entidades en el diligenciamiento de los diferentes instrumentos (FUT, RUSICST y PAT) como responsabilidad de los gobiernos locales (alcaldías y gobernaciones).

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

Definición de los cronogramas para asistencia técnica.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección Técnica de Nación-Territorio

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

6 meses.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistencia técnica y seguimiento a los planes de acción formulados por las entidades del orden nacional SNARIV.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

La asistencia técnica que brinda el proceso consiste en presentar y suministrar los lineamientos para la formulación y seguimiento de los planes de acción de las entidades del nivel nacional que hacen parte del SNARIV, como una herramienta estandarizada que permite visualizar de manera integral los programas, proyectos o servicios, los objetivos generales y específicos, las metas físicas y los indicadores propuestos por cada entidad para ejecutar durante cada vigencia fiscal, identificando el nivel de avance semestral alcanzado en el logro de los objetivos propuestos.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Presentar y entregar anualmente a las entidades del sistema los lineamientos para la formulación de los planes de acción.

*Realizar seguimiento semestral a los planes de acción formulados.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección técnica del SNARIV

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

30 días.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistencia técnica y seguimiento a los planes de fortalecimiento formulados por las entidades del orden nacional SNARIV.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

La asistencia técnica que presta el proceso consiste en realizar el seguimiento de los planes de acción de las entidades del nivel nacional que hacen parte del SNARIV, como una herramienta estandarizada que permite visualizar de manera integral los programas, proyectos o servicios, los objetivos generales y específicos, las metas físicas y los indicadores propuestos por cada entidad para ejecutar durante cada vigencia fiscal, identificando el nivel de avance semestral alcanzado en el logro de los objetivos propuestos.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Presentar y entregar anualmente a las entidades del sistema los lineamientos para la formulación de los planes de acción.
2. Realizar seguimiento semestral a los planes de acción formulados.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección técnica del SNARIV

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

30 días.

**PRODUCTO
O SERVICIO FINAL**

Asistencia técnica y seguimiento a los planes operativos de los subcomités técnicos del SNARIV.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRODUCTO?

Este servicio consiste en fortalecer el proceso de planeación, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo país" y el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas 2012-2021, en el ámbito de las competencias asignadas a la entidad sobre la materia.

**REQUISITOS PARA
ACCEDER AL SERVICIO**

1. Presentar y entregar anualmente los lineamientos para la formulación del POA a los secretaríos técnicos.
2. Realizar seguimiento periódico a los planes operativos formulados.

CANALES DE ATENCIÓN



Profesionales de la Subdirección técnica del SNARIV

**SITIOS DE PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

Sede San Cayetano. Cra. 85 D # 46 A - 65.

TIEMPOS DE RESPUESTA

30 días.



Línea gratuita nacional
01 8000 911 119

Línea de atención en Bogotá
(601) 426 11 11

www.unidadvictimas.gov.co



[/unidadvictimas](https://www.facebook.com/unidadvictimas)



[@unidadvictimas](https://twitter.com/unidadvictimas)



[/unidadvictimascol](https://www.youtube.com/unidadvictimascol)



[/unidadvictimas](https://www.instagram.com/unidadvictimas)