




RE: Escalamiento Lex 8915737 Archidhu 2025-0741055-2 Oficina de Tecnologías de la Información-OTI

Desde Keneth Jhovanny Fonseca Tolosa <keneth.fonseca@unidadvictimas.gov.co>

Fecha Lun 16/03/2026 21:17

Para Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>; Alonso Rafael Ocampo Arrieta <alonso.ocampo@unidadvictimas.gov.co>

 1 archivo adjunto (82 KB)
RESPUESTA LEX 8915737.docx;

Cordial saludo,

De manera atenta envío respuesta a la LEX del asunto para su revisión y trámite.

Cordialmente,



ABOGADO
KENETH FONSECA TOLOSA
keneth.fonseca@unidadvictimas.gov.co
Teléfono: +57 (601) 7965150 Ext. XXXX
Carrera 85D No. 46A-65 Piso 4
Complejo Logístico San Cayetano, Bogotá, Colombia
www.unidadvictimas.gov.co

De: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Enviado: lunes, 22 de diciembre de 2025 17:47

Para: Alonso Rafael Ocampo Arrieta <alonso.ocampo@unidadvictimas.gov.co>

Cc: Keneth Jhovanny Fonseca Tolosa <keneth.fonseca@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: RV: Escalamiento Lex 8915737 Archidhu 2025-0741055-2 Oficina de Tecnologías de la Información-OTI

Cordial Saludo,

Conforme a lo indicado desde la DT Central en histórico de correo, de manera atenta me permito escalar a la Oficina de Tecnologías de la Información-OTI el caso radicado bajo Lex 8915737 Archidhu 2025-0741055-2 en el cual, la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación – OCPDVR de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, remite traslado mediante el cual allegan queja por parte de los señores Edin Vicente Gamboa Valoyes identificado con CC 12020949 y Silvia Edith Herrera Monterrosa identificada con CC1012387650, respecto a fallas en la conectividad y plataforma de Centro de encuentro Bosa, indicando lo siguiente:

Edin Vicente Gamboa Valoyes manifiesta: "He venido varias veces a solicitar información sobre mis procesos actuales ante la unidad de víctimas pero los funcionarios al momento de atenderme dicen que no es posible darme la información a la cual tengo derecho porque no hay internet o no hay sistema, éste problema ya se ha venido repitiendo múltiples veces afectándome a mí el debido proceso para recibir información respecto a la situación actual como desplazado, razón por la cual solicito una respuesta Clara de porque se presente esta deficiencia en el sistema de forma reiterativa y se me notifique en los términos de Ley. "

Silvia Edith Herrera Monterrosa manifiesta: "Lo siguiente es una queja la verdad ya son más de 10 años asistiendo a este punto de víctimas siempre es el mismo tema dos personas atendiendo y el sistema caído siempre es lo mismo llegamos a las 5am y salimos muy tarde de la atención, muchas veces me devuelvo por el mismo motivo. Si. Por el sistema caído."

Quedo atenta a la información.



Mesa de Ayuda Operativa – MAO

Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

De: Natalia Garcia Rios <ngarcia@os-uariv.com>

Enviado el: viernes, 19 de diciembre de 2025 8:03 a. m.

Para: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: RE: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL OTI

Buen dia,

De acuerdo con insumo de la DT central se requiere insumo por parte de la OTI ya que mediante traslado allegan queja por parte de los señores Edin Vicente Gamboa Valoyes con CC 12020949 y Silvia Edith Herrera Monterrosa con CC1012387650, respecto a fallas en la conectividad y plataforma de Centro de encuentro Bosa, indicando lo siguiente:

Edin Vicente Gamboa Valoyes:

"He venido varias veces a solicitar información sobre mis procesos actuales ante la unidad de víctimas pero los funcionarios al momento de atenderme dicen que no es posible darme la información a la cual tengo derecho porque no hay internet o no hay sistema, éste problema ya se ha venido repitiendo múltiples veces afectándome a mi el debido proceso para recibir información respecto a la situación actual como desplazado, razón por la cual solicito una respuesta Clara de porque se presente esta deficiencia en el sistema de forma reiterativa y se me notifique en los términos de Ley. "

Silvia Edith Herrera Monterrosa

"Lo siguiente es una queja la verdad ya son mas de 10 años asistiendo a este punto de victimas siempre es el mismo tema dos personas atendiendo y el sistema caido siempre es lo mismo llegamos a las 5am y salimos muy tarde de la atención, muchas veces me devuelvo por el mismo motivo.Si. Por el sistema caido."

Muchas gracias.

Cordialmente,

Natalia Garcia Rios

Agente Técnico Canal Escrito - UARIV

ngarcia@os-uariv.com

Outsourcing S.A.



Tel.: (571) 6000-222 • Cel.: 321 3427572 • Calle 72 No. 13 - 23. Bogotá – Colombia
• www.outsourcing.com.co

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

De: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Enviado: jueves, 18 de diciembre de 2025 8:43

Para: Natalia Garcia Rios <ngarcia@os-uariv.com>

Cc: Jackeline Del Rosario Hinojosa <jhinojosa@os-uariv.com>; Gloria Mery Gonzalez Riaño <ggonzalezr@os-uariv.com>

Asunto: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Cordial Saludo Natalia,

De manera atenta remito insumo de la DT CENTRAL para el caso bajo LEX 8915737, caso asignado en tu bandeja de PROYECCION, para tramite. (INSUMO CARGADO EN LEX - junto con la traza del presente correo).



Mesa de Ayuda Operativa – MAO

Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

De: Jose Elibardo Jerez Jaimes <jose.jerez@unidadvictimas.gov.co>

Enviado: miércoles, 17 de diciembre de 2025 7:25 a. m.

Para: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: RV: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Estimados, me permito remitir insumos de respuesta conforme a correo en trazabilidad y archivos adjuntos en imagen.

Nota. No obstante, se sugiere por su intermedio requerir a la OTI para que de respuesta clara frente a las intermitencias, fallas y caídas del sistema para complementar la respuesta.



JOSE ELIBARDO JEREZ JAIMES

Profesional Especializado

Dirección Territorial Central

jose.jerez@unidadvictimas.gov.co

Tel: +57(601)7965150

Carrera 85D No. 46A-65 Piso 4 Bogotá, Colombia

www.unidadvictimas.gov.co

De: Alina Maria Villa Sanchez <alina.villa@unidadvictimas.gov.co>

Enviado: martes, 16 de diciembre de 2025 14:58

Para: Jose Elibardo Jerez Jaimes <jose.jerez@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: Re: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Servicio al ciudadano tiene la función de acercar la Unidad a la ciudadanía.

La competencia directa frente a la temática planteada de la ciudadana y el ciudadano ante las Entidades del Distrito, corresponde a la Oficina de Tecnologías de la Información- OTI.

Todos los aplicativos:

VIVANTO, INDEMNIZA, SGV, ARCHIDU, VISOR, MAARIV y VISOR, al menos, desde hace 3 meses presentan fallas de varios módulos en forma simultánea o alternativa todos los días.

El grupo de servicio al ciudadano sigue el lineamiento de la estrategia de charla en sala de espera.

Además, tanto la supervisión del operador outsourcing, como la coordinación de los Centros de Encuentro asignados realizan los reportes en tiempo real con las herramientas disponibles para ello.

Específicamente la herramienta ARANDA, al emitir el mensaje de éxito en el caso creado también permite que el grupo OTI, envíe correos electrónicos indicando el avance del proceso para dar seguimiento.

A veces, el reporte original presenta solución al día siguiente del reporte.

Se adjuntan imágenes en fechas en que la ciudadana y el ciudadano generan la PQRSF de interacción con OTI.

Atentamente

Alina Villa

Profesional 9

Servicio al ciudadano

Obtener [Outlook para Android](#)

From: Jose Elibardo Jerez Jaimes <jose.jerez@unidadvictimas.gov.co>

Sent: Monday, December 15, 2025 2:48:30 PM

To: Alina Maria Villa Sanchez <alina.villa@unidadvictimas.gov.co>

Subject: RV: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Estimada, por favor proyectar insumo de respuesta para atender el presente requerimiento.

**JOSE ELIBARDO JEREZ JAIMES**

Profesional Especializado

Dirección Territorial Central

jose.jerez@unidadvictimas.gov.co

Tel: +57(601)7965150

Carrera 85D No. 46A-65 Piso 4 Bogotá, Colombia

www.unidadvictimas.gov.co

De: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Enviado: lunes, 1 de diciembre de 2025 13:49

Para: Jose Elibardo Jerez Jaimes <jose.jerez@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Cordial Saludo.

En adjunto remito solicitud con el siguiente detalle,

Yo Edin Vicente Gamboa Valoyes identificado con cédula 12020949 deseo elevar una queja del servicio recibido por parte de la unidad de victimas en el Centro de Encuentro de Bosa: He venido varias veces a solicitar información sobre mis procesos actuales ante la unidad de víctimas pero los funcionarios al momento de atenderme dicen que no es posible darme la información a la cual tengo derecho porque no hay internet o no hay sistema, éste problema ya se ha venido

repitiendo múltiples veces afectándome a mí el debido proceso para recibir información respecto a la situación actual como desplazado, razón por la cual solicito una respuesta clara de porque se presente esta deficiencia en el sistema de forma reiterativa y se me notifique en los términos de Ley.



Mesa de Ayuda Operativa – MAO

Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.cowww.unidadvictimas.gov.co

De: Natalia Garcia Rios <ngarcia@os-uariv.com>

Enviado: viernes, 28 de noviembre de 2025 11:02 a. m.

Para: Mao.sapd.pqr_roc <mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co>

Asunto: Escalamiento Lex 8915737 Archidu 2025-0741055-2 DT CENTRAL

Buen dia,

Se requiere insumo por parte de la DT Central ya que mediante traslado allegan queja por parte de los señores Edin Vicente Gamboa Valoyes con CC 12020949 y Silvia Edith Herrera Monterrosa con CC1012387650, respecto a fallas en la conectividad y plataforma de Centro de encuentro Bosa, indicando lo siguiente:

Edin Vicente Gamboa Valoyes:

"He venido varias veces a solicitar información sobre mis procesos actuales ante la unidad de víctimas pero los funcionarios al momento de atenderme dicen que no es posible darme la información a la cual tengo derecho porque no hay internet o no hay sistema, éste problema ya se ha venido repitiendo múltiples veces afectándome a mi el debido proceso para recibir información respecto a la situación actual como desplazado, razón por la cual solicito una respuesta Clara de porque se presente esta deficiencia en el sistema de forma reiterativa y se me notifique en los términos de Ley. "

Silvia Edith Herrera Monterrosa

"Lo siguiente es una queja la verdad ya son mas de 10 años asistiendo a este punto de victimas siempre es el mismo tema dos personas atendiendo y el sistema caido siempre es lo mismo llegamos a las 5am y salimos muy tarde de la atención, muchas veces me devuelvo por el mismo motivo.Si. Por el sistema caido."

Muchas gracias.

Cordialmente,

Natalia Garcia Rios

Agente Técnico Canal Escrito - UARIV

ngarcia@os-uariv.com

Outsourcing S.A.



Tel.: (571) 6000-222 • Cel.: 321 3427572 • Calle 72 No. 13 - 23. Bogotá - Colombia
• www.outsourcing.com.co

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE