
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 1 de 34

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:	2
2. ALCANCE:	2
3. DEFINICIONES:	2
4. ACTIVIDADES:	6
4.1. CAPITULO I: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA ENTREGA DEL ACTO ADMINISTRATIVO DE INDEMNIZACIÓN	6
4.2. CAPITULO II: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y EL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN	6
4.3. CAPITULO III: CARGUE A HERRAMIENTA INDEMNIZA DE LA GESTIÓN DE ENTREGA REALIZADA	17
a) Trámite Casos Especiales para la Entrega de la Carta de Indemnización y Dignificación	19
b) Gestión de Novedades en la Entrega de las Cartas de Indemnización y Dignificación	20
4.4. CAPITULO IV: DETALLE DE LAS VALIDACIONES PARA LA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN SIN BIOMETRÍA	21
4.5. CAPITULO V: REALIZAR REGISTRO DE LA HUELLA DACTILAR – VALIDACIÓN CON BIOMETRÍA	27
4.6. CAPITULO VI: PASOS A REALIZAR AL MOMENTO DE DETECTAR UNA POSIBLE SITUACIÓN DE SUPLANTACIÓN Y FALSEDAD EN DOCUMENTO...	32
4.7. CAPITULO VII: ENVÍO DE CARTAS DE INDEMNIZACIÓN Y DIGNIFICACIÓN A ARCHIVO	33
5. ANEXOS:	34
6. CONTROL DE CAMBIOS:	34

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 2 de 34

1. OBJETIVO:


Consolidar lineamientos y definir actividades que deben ser desarrolladas por la Subdirección de Reparación Individual, desde el nivel nacional, territorial y en articulación con el grupo de Notificaciones de Servicio al Ciudadano para facilitar a los funcionarios y colaboradores las acciones de Notificación de los Actos Administrativos, Cartas de Indemnización por vía administrativa, entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, y las actividades operativas para su materialización como componente de la reparación integral a la cual tienen derecho las víctimas del conflicto armado.

2. ALCANCE:

La guía da cuenta de las especificaciones para la entrega de la carta de indemnización por vía administrativa, y mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, compila los lineamientos, describe las reglas, pasos y las acciones técnicas y operativas para su entrega, como componente de la reparación integral a la cual tienen derecho las víctimas del conflicto armado, en los diferentes marcos normativos vigentes.


3. DEFINICIONES:

- **ABONO EN CUENTA BANCARIA:** Orden de pago que se hace efectiva a través de la consignación en cuentas de ahorro/corriente a nombre de la víctima que previamente realiza la solicitud y aporta la documentación bancaria requerida para tal fin.
- **ACTO ADMINISTRATIVO:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de quien ejerce función administrativa, tendiente a la producción de efectos jurídicos.
- **ACTO SIMBÓLICO:** Se refiere a aquellos actos públicos realizados para dignificar y reconocer el carácter de víctima como población civil sujeto de derechos, de acuerdo con sus roles sociales, su buen nombre y reputación, así como la capacidad de afrontamiento y resiliencia, de acuerdo a los símbolos y formas de expresión propia de las comunidades.
- **CARTA DE DIGNIFICACIÓN:** El mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, o carta de dignificación, es la medida de satisfacción de carácter individual ofertada por la Unidad para las víctimas en la cual el estado reconoce la condición de víctima, exalta su dignidad, nombre y honor, así como su capacidad de afrontar los hechos victimizantes para seguir adelante, reafirmando el compromiso del Estado en su proceso de reparación integral.
- **CARTA DE INDEMNIZACIÓN:** Corresponde al oficio que es descargado de la herramienta indemniza, válido para el cobro en bancos del dinero otorgado a título de indemnización administrativa, el cual es presentado por el destinatario en dicha entidad financiera cuando se encuentra vigente el giro.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 3 de 34

- **DOCUMENTADOR:** Persona encargada de generar los procesos de recepción de documentación según lo establecido en la normatividad vigente (toma de solicitud de indemnización), teniendo como ejes transversales en la atención un enfoque psicosocial, de enfoque diferencial y, una comunicación y escucha asertiva hacia la víctima, además del proceso de documentación realizan procesos de trámites de actualizaciones y novedades en el RUV.

Los documentadores técnicos trabajan en los diferentes puntos de atención y Centro Regionales de las diferentes Direcciones Territoriales.
- **FALSEDAD MATERIAL EN DOCUMENTO PÚBLICO:** El que falsifique documento público que pueda servir de prueba, incurrirá en prisión de tres (3) a seis (6) años. Artículo 287 de la Ley 599 DE 2000 Código Penal.
- **HUELLA DACTILAR:** o dermatoglifo (no debe confundirse con la llamada huella digital) es la impresión visible o moldeada que produce el contacto de las crestas papilares de un dedo de la mano (generalmente se usan el dedo pulgar o el dedo índice) sobre una superficie.
- **INDEMNIZA:** Herramienta tecnológica donde se administra la información de las indemnizaciones administrativas.
- **INDEMNIZACIÓN:** Medida de Reparación Integral, representada en la compensación económica que se otorga a la víctima con derecho a recibirla, por el daño sufrido a causa de uno o más hechos victimizantes en el marco del conflicto armado.
- **LECTOR BIOMÉTRICO:** Dispositivo que es capaz de leer, e identificar las huellas dactilares de una persona.
- **NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Consiste en la comunicación directa al interesado, del contenido de la decisión adoptada por la Unidad para las Víctimas. Esta constancia de notificación deberá ser firmada no solo por quien lleva a cabo dicha diligencia, sino también por quien está autorizado para ello. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse los recursos y los plazos para hacerlo. La constancia de notificación deberá ser firmada por quien está autorizado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.
- **NOTIFICADOR:** Persona encargada del proceso de atención, que desempeña sus actividades en los esquemas de atención presencial, encargada de notificar los actos administrativos que de reconocimiento o negación de la medida de indemnización administrativa.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 4 de 34

- **OBTENCIÓN DE DOCUMENTO PÚBLICO FALSO:** El que para obtener documento público que pueda servir de prueba, induzca en error a un servidor público, en ejercicio de sus funciones, haciéndole consignar una manifestación falsa o callar total o parcialmente la verdad, incurrirá en prisión de tres (3) a seis (6) años Artículo 288 de la Ley 599 DE 2000 Código Penal.

- **OAJ:** Oficina Asesora Jurídica.

- **RNEC:** Registraduría Nacional del Estado Civil.

- **SERVIDOR PÚBLICO:** De acuerdo con lo prescrito en el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, el concepto de servidor público es un fenómeno genérico que engloba varias especies. se consideran servidores públicos para efectos penales:

Los miembros de la fuerza pública, los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria, los funcionarios empleados y contratistas del Banco de la República, los integrantes de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción, las personas que administran los recursos del artículo 338 de la Constitución política; como las contribuciones fiscales o parafiscales, tarifas, impuestos, tasas, valores etc. De la misma forma se aplicará para efectos la contratación estatal ley 80 de 1.993: Interventores, Consultores, Asesores, Contratistas.

- **SGV – SISTEMA DE GESTION DE VÍCTIMAS:** Herramienta donde se canalizan las solicitudes realizadas por los ciudadanos vía telefónica, virtual y presencial, lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.


- **SIRDEC:** Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres.

- **SISBÉN:** es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales que, a través de un puntaje, clasifica a la población de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas.

- **SRI:** Subdirección de Reparación Individual.


- **USO DE DOCUMENTO FALSO:** Modificado por el art. 54, Ley 1142 de 2007. El que sin haber concurrido a la falsificación hiciere uso de documento público falso que pueda servir de prueba, incurrirá en prisión de dos (2) a ocho (8) años Artículo 291 de la Ley 599 DE 2000 Código Penal

- **VALIDACIÓN BIOMÉTRICA:** Actividad mediante la cual se realiza la captura de la huella dactilar al usuario para verificar si se trata de la persona correcta al momento de la notificación de la carta de indemnización.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 5 de 34

- VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Dichas definiciones se establecen para las víctimas del conflicto en general en la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas en el Decreto 4633 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano en su artículo 3º del Decreto 4634 del 2011 y para las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en el Decreto 4635 de 2011 en su artículo 3º.
- VIVANTO:** Herramienta que consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y los cuatro marcos normativos que conforman el RUV (SIPOD, SIV, SIRAV Y LEY 1448 DE 2011), con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva.

La consulta individual de VIVANTO permite consultar la información de las víctimas del Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 6 de 34

4. ACTIVIDADES:

4.1. CAPITULO I: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA ENTREGA DEL ACTO ADMINISTRATIVO DE INDEMNIZACIÓN

Para realizar una debida notificación del acto administrativo se debe tener en cuenta lo reglado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 66 al 77, los cuales establecen:

- a) Comunicación al Interesado:** Se debe enviar una citación a la dirección registrada por el interesado o a su correo electrónico, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esa forma, indicándole que debe presentarse en la entidad con el fin de ser notificado personalmente de la decisión. Esta decisión también puede ser notificada a su representante, apoderado o a la persona que está autorizada en debida forma por el interesado para notificarse.
- b) Validación de la información del destinatario:** Previa a la diligencia de notificación personal del acto administrativo particular, se deberá validar a los destinatarios de la medida de indemnización en todas las fuentes internas y externas (Internas: Vivanto, SGV, MAARIV, Indemniza, Orfeo Externas: Contraloría, FOSYGA, Registraduría, Procuraduría, SIRDEC, herramientas de tipificación del operador vigente).
- c) Diligencia de Notificación Personal:** En la diligencia de notificación se hará entrega al interesado de copia íntegra y auténtica del acto administrativo con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien deben interponerse y los plazos para ello. Es necesario tener en cuenta que antes de realizar la entrega del acto administrativo se deberá verificar la autenticidad del documento de identidad del destinatario y que el mismo corresponda a la persona que se está presentando.

4.2. CAPITULO II: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y EL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN

a) Envío y recepción cartas de indemnización nivel nacional-nivel territorial:

La Subdirección de Reparación Individual de la Unidad para las Víctimas a través de correo electrónico enviado por el equipo de indemnizaciones o la Subdirección de Reparación Individual, informa a los Directores Territoriales sobre el inicio de la vigencia de los giros y la existencia de una base de datos, notificaciones, cartas de indemnización y cartas de dignificación en la herramienta "INDEMNIZA".

Es muy importante mencionar que la responsabilidad de la descarga de las cartas, confidencialidad, custodia y manejo de la información allí contenida está en cabeza del

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 7 de 34

Director Territorial, únicamente, quien podrá designar esta tarea a su equipo territorial para realizar la descarga e impresión de los oficios de indemnización y notificación y entregar al profesional designado de Reparación Individual para realizar la distribución a través de la estrategia de entrega individual o masiva, así mismo podrá también disponer de las articulaciones con el grupo de Servicio al Ciudadano en caso de requerir apoyo.

Una vez el director o directora territorial o su designado, descarga e imprime desde INDEMNIZA tanto la base de Excel, como las cartas de indemnización y dignificación y sus respectivas notificaciones, debe cotejar el número de cartas de indemnización publicadas frente a la relación de los giros correspondientes a la Dirección Territorial. Este cotejo debe realizarlo también ante la fuente ORFEO para determinar si las cartas dispuestas poseen el Acto Administrativo Individual generado con notificación, recurso o sin notificación. En caso de que el acto administrativo no se encuentre generado, deberá escalarse al líder del equipo de indemnizaciones del nivel nacional con el fin que se verifique si este debe emitirse o no.

Nota: Con miras a ejercer un mayor control sobre la disposición correcta de los oficios de Indemnización Administrativa y su posterior notificación, por motivos de seguridad, una vez generado el archivo ya sea individual o masivo, la carta no podrá descargarse por más de una vez, razón por la cual es necesario que dispongan de los controles previsivos al descargar las cartas para garantizar la impresión de estas en condiciones de seguridad óptimas.

Posterior al descargue del archivo y generación de las cartas, la Dirección Territorial cuenta con tres días para informar al correo electrónico del líder de Indemnizaciones del Nivel Nacional, el recibo a conformidad del número total de cartas de indemnización y dignificación, o las faltantes en caso de presentarse alguna diferencia con el número de cartas enviadas. En caso de no recibir reporte, se entenderá que fue recibido a satisfacción.


Cada Director Territorial de la Unidad, realizará la entrega de la documentación objeto de notificación a los profesionales o colaboradores de la Unidad autorizados y designados, de acuerdo con la asignación programada previamente y según la estrategia operativa de entrega de estas definida por la Dirección territorial.

b) Agendamiento:

Es la citación desde los canales de atención de la Unidad que permite asignar la fecha, hora y lugar (punto, centro, jornada especial) de atención a las víctimas con el fin de entregar la carta de indemnización. En la citación se debe advertir la importancia del documento de identidad de la víctima y las medidas de seguridad.

Con el fin de proteger el derecho a la intimidad y seguridad de las víctimas, es necesario tener en cuenta que esta información es confidencial y reservada, razón por la cual se deben atender las siguientes observaciones:

- No fijar listados con nombres de víctimas
- No enviar listados con la información de indemnizaciones a terceros ni suministrar

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 8 de 34

información por ningún medio de comunicación como correos, celular, teléfono o cualquier otro medio

- Las demás que estimen convenientes en aras de garantizar la seguridad de las víctimas.

A continuación se presenta un guion modelo para la correcta realización de la llamada de Convocatoria a la Entrega de la medida de Indemnización, sin embargo, cada Dirección territorial en su organización y de acuerdo con el número de cartas define estratégicamente la modalidad de entrega (jornada, evento, agendamiento a atención individual), con lo cual el guion sugerido en la presente guía deberá ajustarse, sin embargo deberá respetar los lineamientos establecidos para la entrega de esta medida.

Antes de realizar el contacto con la víctima.

- Revise toda la información de la actividad a fin de tener la información completa y clara.
- Hable de manera pausada.
- Mantenga un tono no fuerte pero sostenido.
- Si le solicitan repetir la información, hágalo de manera cordial.
- Brinde el tiempo necesario para que la persona tenga clara la información de la jornada que se le convoca.
- Mantenga la disposición de resolver las inquietudes de la convocatoria a realizar.

Buenos (días, tardes) Le habla [NOMBRE] de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

¿Hablo con [NOMBRE VÍCTIMA]?

¿Usted vive en la ciudad / municipio (MUNICIPIO RESIDENCIA VÍCTIMA)?

El propósito de esta llamada es invitarle a _____ La jornada/evento _____ se llevará a cabo (mirar datos de la convocatoria)

DÍA: _____

HORA: _____


LUGAR: _____

MUNICIPIO: _____

[EN CASO DE DESPLAZAMIENTO O HECHOS INDIRECTOS] la invitación es para Usted y para las siguientes personas de su núcleo familiar:

¿Puede usted transmitirles a ellos/as la información?

Como la actividad es de _____ le solicito me informe si usted o algún integrante de su familia presentan alguna discapacidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 9 de 34

¿Alguno/a de los integrantes de su núcleo familiar presenta alguna discapacidad por la cual requiera ¿ayuda para movilizarse, ver, oír o tomar decisiones por su propia cuenta?
[SI]

¿Conoce el nombre de la discapacidad que usted o su familiar tiene? _____

¿Cuenta con el diagnóstico médico de la discapacidad? _____

¿Requiere algún tipo de apoyo para tomar decisiones cotidianas o expresar su Voluntad?

¿La persona realiza las actividades de la vida cotidiana por si sola? (comer, vestirse, asearse, etc.)

a. Por el mismo (es posible entregar la carta a la persona directamente) Le solicito traer toda la documentación relacionada con la discapacidad el día de la Actividad / jornada, a fin de enviarla a revisión por parte del equipo correspondiente.

b. Lo hace él con la supervisión de otra persona (entregar la carta en presencia de la persona que lo acompaña).

Le solicito traer toda la documentación relacionada con la discapacidad el día de la actividad / jornada, a fin de enviarla a revisión por parte del equipo correspondiente.

¿La persona con discapacidad tiene asignado, por parte de un juez u otro funcionario pertinente, un tutor (interdicción)? _____

Le solicito traer toda la documentación relacionada con la discapacidad el día de la actividad / jornada, a fin de enviarla a revisión por parte del equipo correspondiente, es necesario que usted sepa que por lo pronto no podrá ser posible entregar la medida de indemnización y el equipo diferencial de Discapacidad de la Unidad se pondrá en contacto con usted para avanzar en el caso.

NO: Agradezco la información.

Es importante tener en cuenta que, para recibir su medida de indemnización, usted o cada una de las personas convocadas debe acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía original y una fotocopia ampliada al 150 %. Adicionalmente debe llevar otro documento personal con foto sin excepción.

La documentación solicitada debe presentarla completa y debe ser legible para que el proceso sea exitoso.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 10 de 34

Por cuestiones de seguridad no comparta esta información con personas con las cuales no tiene confianza.

¿Por favor me confirma su asistencia a__? SI___ NO _____

Muchas gracias por su tiempo y atención. Le esperamos sin falta en la fecha y lugar que le indiqué.

Recuerde que los trámites ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas son totalmente gratuitos y NO requieren intermediarios, por favor no se deje engañar. Usted no debe cancelar ninguna suma de dinero para que pueda acceder a los trámites y servicios de la Entidad.

Si alguien está cobrándole por los trámites que adelanta con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas usted deberá poner en conocimiento la situación a través del formato de conocimiento de hechos irregulares, en la página de la unidad en <https://www.unidadvictimas.gov.co/Denuncias/Paginas/LugarAtencion.aspx>

Gracias por su atención.

c) Gestión de Campañas a Través del Canal Telefónico y Virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano

GENERALIDADES

Todas las campañas solicitadas deben ser remitidas a las siguientes direcciones de correo electrónico:

Destinatario: sergio.rodriguez@unidadvictimas.gov.co


Copia: ingrid.rodriguez@unidadvictimas.gov.co

Se deben manejar los formatos de solicitud establecidos por la Unidad para las Víctimas, los cuales se encuentran adjuntos en este correo.

Las solicitudes deben ser remitidas con un tiempo de anticipación de 5 días hábiles a la fecha en que se espera tener el resultado de la gestión. Las solicitudes deben realizarse en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

Lo que se reciba después de este horario será tramitado el día hábil siguiente, muy importante que cada área defina un (1) solo enlace con el Canal Telefónico y Virtual con el fin de poder resolver de manera más ágil sus solicitudes.

Agradecemos que como respuesta a este correo por favor nos informen la persona que desde

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 11 de 34

su dependencia articulará con el canal, indicando el número de teléfono y correo electrónico mediante el cual lo podremos contactar.

En el cuerpo del correo de solicitud de campaña, agradecemos incluir de forma concreta el objetivo de la campaña fechas y lugar. (Información que será socializada al territorio con el fin de garantizar que todos los canales y el territorio estén enterados). Ej:

- La citación se está realizando para el día 15 de febrero de 2019 en la CALLE 20 # 2-06 OFICINA DE ENLACE A VÍCTIMAS, CALAMAR – BOLÍVAR. Gracias
- La citación se está realizando para Jornada de libreta militar en Antioquia jueves 11 de Enero de 2019 en el distrito militar:

Luego de ejecutada la gestión recibirán el reporte de la misma desde el correo electrónico Seguimiento.CCIO@unidadvictimas.gov.co Agradecemos por favor no dar respuesta directa a este correo y en caso de presentarse alguna situación con la campaña por favor remitirla directamente a sergio.rodriguez@unidadvictimas.gov.co con copia a ingrid.rodriguez@unidadvictimas.gov.co.

CAMPAÑAS OUTBOUND

Validar en la base de datos que los números de teléfono móvil contengan como mínimo 10 caracteres. Cada número de contacto debe ocupar una celda de Excel tal como se encuentra en la estructura del formato.

Para teléfonos fijos, es importante que la longitud de los números no supere ni sea inferior a 7 caracteres.

Revisar que los tres números iniciales, para los casos de teléfonos móviles, correspondan a operadores nacionales y que no inicien con números diferentes al dígito 3 (tres).

En caso de que se encuentren teléfonos fijos es necesario que se relacione el departamento y municipio de ubicación con el fin de identificar el indicativo de marcación.

Se requiere que los campos del formato se encuentren totalmente diligenciados.

Para las campañas Outbound no es necesario plasmar los diálogos protocolarios de saludo y despedida, ya que el canal los tiene establecido de manera estándar. Únicamente se requiere la información puntual que se debe transmitir. En caso de que al momento de realizar la gestión se presenten dudas, desde el canal se contactará al enlace de la dependencia para subsanarlas.

Nota: No se deben remitir datos sensibles como monto de indemnización bajo ningún motivo.

La opción de mensajes de texto no es viable para el proceso de entrega de carta de

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 12 de 34

indemnización por los montos que se manejan y la confidencialidad de la información.


d) Factores generales a tener en cuenta para realizar la entrega de la carta de indemnización y de dignificación:

- Para realizar la entrega de las cartas de indemnización y dignificación a los destinatarios, el director territorial designa y autoriza el equipo territorial que apoya esta actividad en el territorio en coordinación con el Profesional Territorial del Grupo de Servicio al Ciudadano
- La notificación de las cartas debe realizarse única y exclusivamente a través de las personas que están contratadas para tal fin; bajo ninguna circunstancia podrán realizar esta labor los enlaces municipales, personeros, o Ministerio Público, entre otros.
- Para realizar la notificación, es necesario que esta actividad se realice única y exclusivamente en el punto de atención, centro regional, dirección territorial, o espacio complementario, nunca por fuera; salvo en caso de una jornada podrá realizarse en otro espacio.


e) Recomendaciones especiales para la correcta entrega de las cartas de indemnización y dignificación.

La notificación personal, es un acto de carácter procesal, por ello debe realizarse en debida forma, so pena de afectar la eficacia de la decisión administrativa. Para tal efecto, se requiere lo siguiente:

- 1)** Realizar las consultas previas a la notificación en las distintas herramientas para contrastar la información. Entre las herramientas se encuentran:
 - a.** Vivanto: confirmar nuevamente si la persona posee estado de valoración "incluido", datos básicos, número de radicado, relación cercana y suficiente (para casos de desplazamiento forzado), datos de la declaración y actualizaciones por subsanar.
 - b.** Indemniza: corroborar que el grupo familiar y la distribución este acorde frente a los miembros de la afirmación bajo juramento y Vivanto.
 - c.** Consultar Documentación: Debe revisarse con los criterios de marco normativo y radicado, la cédula y afirmación bajo juramento, contrastar documentos, verificación de firmas y demás datos de la víctima.
 - d.** Registraduría: Con el soporte de cédula de ciudadanía y la fecha de expedición del documento podrá validar si el documento se encuentra vigente.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 13 de 34

- e.** Procuraduría: Con el número de la cédula de ciudadanía podrá validar si dicho documento presenta algún tipo de situación que impida continuar con el avance del proceso. De acuerdo a la Ley 1448 de 2011, si la persona ha sido condenada por los hechos tales como concierto para delinquir por conformación, delitos políticos como "rebelión" y "asonada", y/o delitos contra personas o bienes protegidos por el Derecho Internacional Humanitario u otros, los cuales puedan estar relacionados e indicar la pertenencia a grupos organizados al margen de la ley, y estos se cometieron antes de la inclusión en el RUV, de acuerdo al artículo 6 de la Resolución 00822 de 2018, las dependencias de la Unidad para las Víctimas podrán tomar medidas preventivas mientras se desarrolla el procedimiento de exclusión con la finalidad de proteger el erario público y el interés de las víctimas reconocidas. Si la sentencia se llegase a producir y se comprobará que la víctima incluida en el RUV era miembro de un grupo organizado al margen de la ley, se deberá proceder a remitir la información a la Dirección de Registro para lo propio respecto al procedimiento de exclusión en el RUV.
- 2)** Realizar una verificación de la información que se encuentra consignada en la base de datos de Indemniza con la información del documento de identidad presentado por el destinatario, sea cédula de ciudadanía o de extranjería, dicho documento debe coincidir.
- 3)** El profesional o colaborador designado debe entrar a Indemniza y en el caso, revisar los soportes de carpeta electrónica de la persona para validar el documento presentado. Esto permitirá realizar un control del documento, así como identificar errores en los nombres y apellidos de los destinatarios, en su número de identificación y en los valores relacionados en las cartas de indemnización y de dignificación.
- 4)** Prestar especial atención al documento de identidad, para lo cual a continuación se presentan los aspectos mínimos a tener en cuenta en el proceso de verificación de la cédula de ciudadanía:
- i)** La víctima deberá presentar la cédula de ciudadanía original y una (1) copia legible de la misma ampliada al 150%.
 - ii)** El notificador deberá cotejar (examinar y comparar) la cédula aportada por la víctima para la notificación, con la copia del documento de identificación que repose en el sistema de gestión documental institucional (Orfeo o integración SGV), así como en la herramienta tecnológica indemniza, a fin de establecer coincidencias en aspectos relevantes como el número de documento, datos generales de expedición, fotografía, firma y huella (en este último caso obviando el rigor técnico que supone un cotejo dactilar), con el fin de confirmar la individualidad de la víctima destinataria de la indemnización.
 - iii)** Validar el documento: Doblar un poco los bordes del documento de identificación. Si es auténtica, no se arrugarán ni se romperán las capas. Si es falsa, las capas laminadas se despegarán.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 14 de 34

- iv) Revisar los hologramas: La mayoría de las imágenes mostrarán el sello del Estado, su silueta o el nombre de este. Preste atención a cualquier imagen o emblema que no se vea oficial.
- v) Compare la foto con la persona que presenta el documento: Empiece a sospechar si el portador está usando la misma ropa o tiene el mismo peinado que en la foto de su documento de identificación. Tal vez la hayan hecho unas horas antes. Busque pequeñas diferencias en los rasgos faciales. La gente a menudo muestra las identificaciones de familiares cercanos como propias.
- vi) Solicite otro documento que contenga foto y confróntelo con la fotografía contenida en la cédula de ciudadanía.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 15 de 34




Si el documento corresponde a alguno de los siguientes, no puede avanzar la notificación y se debe solicitar a la víctima que realice la renovación de su documento de identidad:




Valide que la cédula no esté plastificada, pero que conserve su dureza.

- La notificación personal del acto administrativo, en tanto que es un acto de carácter procesal, debe llevarse a cabo en el marco de las garantías propias del debido proceso administrativo, de manera que se debe informar a la víctima, con especial precisión, el

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 16 de 34

contenido de la decisión, el plazo otorgado para realizar el cobro de la indemnización, los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerlos y el término previsto para ello.

- 6)** Las cartas de indemnización y dignificación sólo se le entrega al destinatario directo. No se aceptan poderes especiales ni generales para este efecto. Salvo la excepción de un responsable determinado para casos de extrema discapacidad mental, psicosocial o múltiple por la Sentencia de interdicción o el instrumento de valoración de apoyos reglamentado en la Resolución 0589 de 2017.
- 7)** Se debe realizar la verificación del nombre de la víctima y el número de radicado sea (1290/418/1448/387/Sentencia Judicial) contenida en la carta de indemnización de los datos cargados en la herramienta Indemniza.
- 8)** Realizar preguntas relacionadas con el proceso que adelanta ante la Unidad o con información específica de su declaración, a fin de cerciorarse que en efecto se trata del destinatario de la indemnización y, por tanto, conoce su caso. Estas preguntas pueden ser: (i) Cuál es el hecho victimizante; (ii) Quién fue la víctima directa; (iii) Cómo está conformado el núcleo familiar; (iv) Lugar de la declaración, etc. (Preguntas Capciosas)
- 9)** De verificarse los datos y que estos coincidan correctamente, deberá solicitar la firma de recibido de la notificación a la víctima, entregando la original y solicitando firma en la copia, así como realizar la digitalización y cargue en la herramienta Indemniza.
- 10)** Las cartas de indemnización y dignificación únicamente se entregan con la Cédula de Ciudadanía o de Extranjería original y una fotocopia del documento, toda vez que la contraseña es una certificación expedida por la Registraduría en donde consta que se está tramitando la cédula de ciudadanía. La Unidad por razones de seguridad en la entrega de recursos del Estado Colombiano, se reserva el derecho de no realizar entregas de indemnización para salvaguardar eventualidades de fraude. No se deben entregar las cartas de indemnización y dignificación cuando el destinatario se presente con contraseña (salvo caso especial autorizado por el DT y avalado por el nivel nacional), con el fin de evitar suplantaciones.
- 11)** Igualmente, para efectos probatorios, se les solicita conservar la constancia de entrega personal, junto con la copia simple del documento de identificación del notificado, la cual debe ser escaneada y cargada en la herramienta indemniza.
- 12)** En la diligencia de entrega personal de las cartas de indemnización y dignificación, debe quedar registro de la fecha y la hora de realización de la entrega, así como el nombre, número de documento, cargo y firma del notificador.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 17 de 34

- 13)** La constancia de entrega deberá contener el nombre legible de la víctima, su número de documento de identificación, y será debidamente suscrito por la víctima, imponiendo, además, la huella dactilar.
- 14)** El profesional o colaborador designado debe ingresar a INDEMNIZA y la consulta del caso en la carpeta electrónica de la persona, validar el documento presentado. Esto permitirá realizar un control del documento, y permite identificar errores en los nombres y apellidos de los destinatarios, en su número de identificación y en los valores relacionados en las cartas de indemnización.
- 15)** Informar a la víctima que los trámites, consultas y procedimientos que se adelantan ante la Unidad para las Víctimas son gratuitos y no necesitan intermediarios.
- 16)** Los casos especiales se revisarán con base en el acuerdo operativo con el operador bancario.

Nota: Cuando se identifique alguna circunstancia de sospecha por:


- Suplantación.
- Distribución porcentual asignada incorrectamente.
- Doble entrega de la Indemnización.
- Errores en los datos del destinatario en la carta de indemnización.
- Demás que puedan identificarse.

En ninguna circunstancia se debe realizar la entrega de la carta de indemnización y se debe anular el documento, trazando línea oblicua en el contenido del documento con la palabra ANULADO, además de hacer el reporte al Profesional de Reparación Individual del Territorio, quien hará el escalamiento correspondiente al líder de indemnizaciones del nivel nacional.

4.3. CAPITULO III: CARGUE A HERRAMIENTA INDEMNIZA DE LA GESTIÓN DE ENTREGA REALIZADA

Es obligatorio realizar el cargue en el módulo de notificaciones de la herramienta INDEMNIZA, por parte del profesional de reparación individual en el territorio, de la gestión de entrega de la carta de indemnización realizada mes a mes. Es necesario subir en **Indemniza las cartas de indemnización de la vigencia** (Constancia de la entrega personal de la carta de indemnización, junto con el soporte de identificación presentado por el destinatario) O **ANULADAS** (reprogramaciones, ilocalizados, No cobradas, sospecha de suplantación, etc.) **se cuenta con 5 días hábiles** una vez finalizada cada proceso bancario para cargar **todas las cartas asignadas a su cargo. (Notificadas o Anuladas).**

Es necesario realizar el escaneo previamente al ingreso al módulo de notificaciones, así como la fotocopia del documento de identidad de la víctima ampliada al 150% en el mismo PDF.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 18 de 34

Una vez escaneada, cada paquete de documentos por caso debe guardarse con el siguiente nombre:

PROCESO NOTIFICADO:

Marco Normativo-RADICADO-CEDULA-NOT

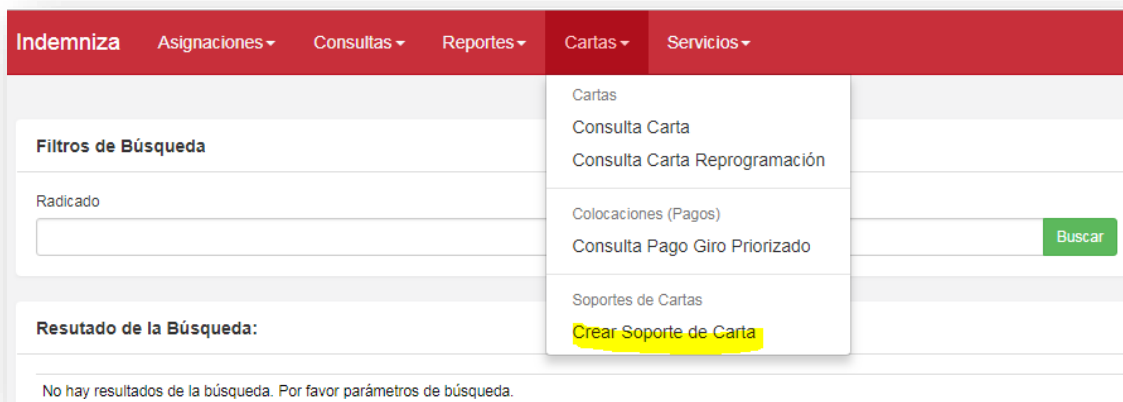
Ejemplo: 1448-1027943-4796381-34571601-NOT

PROCESO ANULADO:

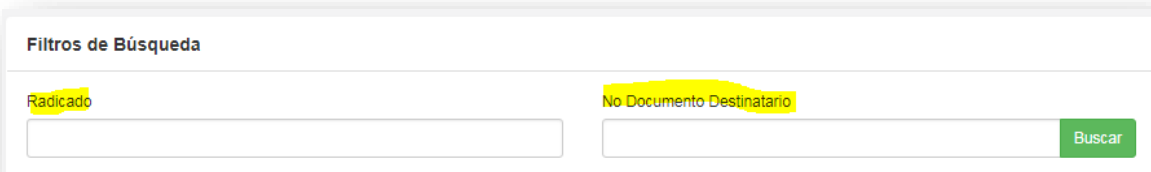
Marco Normativo-RADICADO-CEDULA- ANUL

Ejemplo: 1448-1027943-4796381-34571601-ANUL

Consulta Carta: cargar soportes de notificación de cartas para realizar el proceso de registro y cargue de Soporte de notificación de cartas, debe dirigirse al menú general de Indemniza, marcar la opción de módulo Cartas, allí se desplegarán unos submódulos, en este caso seleccionamos "Crear Soporte de Carta".




Una vez de Clic en el sub-Módulo ingresará a una ventana en donde encontrara la opción "Filtros de Búsqueda", al dar Clic se desplegarán dos campos (Radicado y No Documento Destinatario), a través de estos campos podrá realizar las búsquedas que requiera.



 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA							Código: 410,08,04-18				
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL							Versión: 02				
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA							Fecha: 24/09/2020				
							Página: 19 de 34					

Cuando se han registrado los parámetros de búsqueda, la vista traerá la información básica del giro que se deberá verificar. En la última columna existe el botón "N" Subir Notificación.

Resultado de la Búsqueda:

Id	Resolución	Fecha Resolución	Radicado	D Primer Nombre	D Primer Apellido	D Documento	Giro Depto	Giro Muni	Valor	Fecha Creación	Soporte Cargado	Estado Notificación	
269263	0024	2016-06-20	1027943-4796381	PAULA	QUILINDO	34571601	CAUCA	POPAYAN	3906515.31	6/30/2016 2:37:13 PM	SI	NOTIFICADO	

Botón "N" Subir Notificación: Cuando damos clic en esta funcionalidad se nos despliega el cuadro de diálogo para poder seleccionar la opción de Notificado o Anulado con las opciones de las situaciones dispuestas en la herramienta para tal fin.

Cada Profesional de Reparación Individual o colaborador designado deberá cargar en el módulo de INDEMNIZA dispuesto para tal fin los soportes de las cartas de indemnización, así como la fotocopia de cédula solicitada, tipificando la situación presentada para cada notificación

a) Trámite Casos Especiales para la Entrega de la Carta de Indemnización y Dignificación

En el caso que por motivos de salud a la víctima le sea imposible el desplazamiento (casos excepcionales), el profesional designado por el Director Territorial deberá coordinar con la víctima un desplazamiento al lugar de residencia del destinatario a fin de realizar la notificación personal de las cartas de indemnización y dignificación. Es importante anotar que el destinatario de la medida debe acudir por sus propios medios al Banco a realizar el cobro.

Los casos señalados son:

- Entidad prestadora de servicios de salud (Destinatario interno en hospital o clínica sin permiso de salida por condición médica)
- Domicilio de la víctima (enfermedad o situación de discapacidad que imposibilite el traslado)
- Centro penitenciario o carcelario (permiso de salida negado)
- Cuando un destinatario tenga interdicción judicial declarada mediante sentencia, NO se puede hacer entrega de la carta de indemnización de manera personal, sino hasta que su tutor o curador legal presente la sentencia donde se haya hecho la designación; copia del acta de posesión; y la copia del registro civil del interdicto con la respectiva anotación de la declaratoria de interdicción; y con estos documentos se

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 20 de 34

procederá a realizar la reprogramación correspondiente.

- Si el destinatario solicita que la carta de indemnización se le entregue en otra ciudad, se procede a tramitar la novedad de reprogramación (*Cambio sucursal de giro*) en la base asignada para que el giro se ubique en la ciudad solicitada; en este caso no se hace entrega de la carta de indemnización, ni tampoco se le hace notificación de esta.
- Si el destinatario está privado de su libertad (Cárcel o casa por cárcel), tiene las siguientes posibilidades para recibir la materialización de indemnización administrativa:

Podrá solicitar un permiso con el INPEC para que pueda salir a recibir su carta de indemnización; Para este caso, teniendo en cuenta que la autorización de los referidos permisos en algunos municipios es demorada, se tendría que concertar con el director del establecimiento carcelario para agilizar dicho trámite.


El destinatario igualmente tiene la posibilidad de solicitar que los recursos objeto de la indemnización sean consignados en una cuenta de ahorros o corriente a su nombre para lo cual deberá aportar: Consignación en cuenta nacional, la verificación deberá contener:

- Nombre completo del titular, el cual debe ser único.
- Número de la cuenta.
- Tipo y Número de documento de identidad.
- Tipo de cuenta (Ahorros o Corriente).
- Solicitud escrita del destinatario donde autorice que se le consigne a una cuenta nacional.
- Copia del documento de identidad con el cual realizo la apertura de la cuenta.

b) Gestión de Novedades en la Entrega de las Cartas de Indemnización y Dignificación

A continuación, se darán las especificaciones que se deben tener en cuenta en los casos en los que NO se realiza entrega de la carta de indemnización y dignificación, y diferentes casuísticas que se pueden presentar:

- Si el destinatario presenta como documento de identificación una contraseña se le debe indicar que el banco no realiza el pago de la indemnización con este tipo de documento, por tal razón no se puede hacer entrega de las cartas de indemnización y dignificación. En este caso se debe proceder a reportar la novedad en la base asignada para tal efecto y se informará al líder de indemnizaciones del nivel nacional, con el fin de reintegrar los recursos y asignarlos cuando el destinatario cuente con la cédula de ciudadanía. Esta prohibición se encuentra establecida en circular emitida por el Banco. Si hay una tutela en donde el juez ordene el pago así tenga contraseña el destinatario, se le notifica la carta, pero se deja copia escaneada del fallo y se le anexa a la notificación, cargando dichos soportes a la herramienta Indemniza; no obstante, queda a discreción del Banco el desembolso con dicho soporte.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 21 de 34

- Si el destinatario acaba de cumplir la mayoría de edad, se le debe indicar que debe esperar a la expedición de la cédula de ciudadanía o de extranjería para que posteriormente reciba las cartas de indemnización y dignificación. En estos casos y al evidenciar que el destinatario no puede tener pronto el documento, se debe diligenciar la novedad en la fuente asignada para el efecto. Cuando el destinatario cuente con su documento original podrá solicitar la entrega de su indemnización.
- Si el destinatario extravió su documento de identificación, y se hace presente con el certificado de documento en trámite y la denuncia de la pérdida del documento, NO se puede hacer entrega de las cartas de indemnización y dignificación. En este caso se deberá realizar la reprogramación a través del escalamiento de SGV.
- Si el destinatario no se presenta a la citación y llega un familiar con autorización, NO se hace entrega de las cartas de indemnización y dignificación, en este caso el destinatario se debe acercar lo más pronto posible (hasta cuando esté vigente el giro en el banco) de no hacerlo se realiza la novedad para la reprogramación.
- Si no se logra localizar al destinatario, se debe tipificar en indemniza para que el recurso sea constituido como Acreedor Vario sujeto a Devolución y será solicitado hasta cuando este el plenamente identificado el lugar de ubicación.
- Cuando un destinatario se encuentre fuera del país y algún familiar esté en representación de él, NO se hace entrega de la carta de indemnización y se escala a través de SGV. Aunado a lo anterior se le informará acerca de los documentos que se deben aportar para poder realizar el giro a través de consignación a cuenta Nacional o Extranjera.

4.4. CAPITULO IV: DETALLE DE LAS VALIDACIONES PARA LA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN SIN BIOMETRÍA

Validaciones del documento de identificación con la RNEC:

Revise en la página web de la Registraduría <https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/Datos.aspx> descargue el certificado de estado de cédula de ciudadanía y corrobore que los datos de la cédula coincidan con lo emitido por el certificado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 22 de 34

Que a la fecha en el archivo nacional de identificación el documento de identificación relacionado presenta la siguiente información y estado:

Cédula de Ciudadanía:
 Fecha de Expedición:
 Lugar de Expedición: BUCARAMANGA - SANTANDER
 A nombre de:
 Estado: VIGENTE

Recuerde que los estados RNEC pueden ser diversos, es necesario validar el ESTADO RNEC y si el estado es "vigente", continúe con el proceso.

Si la información corresponde a:


- Cancelada por Falsa Identidad o Suplantación NO Expedida
- Cancelada por Suplantación o Falsa Identidad
- Cancelada por Intento de Doble Cedulación NO Expedida

No es posible continuar con el proceso, ni notificar la medida de indemnización, es necesario activar el protocolo de seguridad de la OAJ. Si corresponde a otro resultado diferente a los anteriores debe entregar la orientación a la víctima.

Valide que el Registrador que firma el documento de identidad corresponda al vigente según el año de expedición:

Es necesario verificar en el documento de identificación el nombre del registrador nacional que firma, según el año de expedición del mismo y comparar con la lista de Registradores según su periodo de administración.



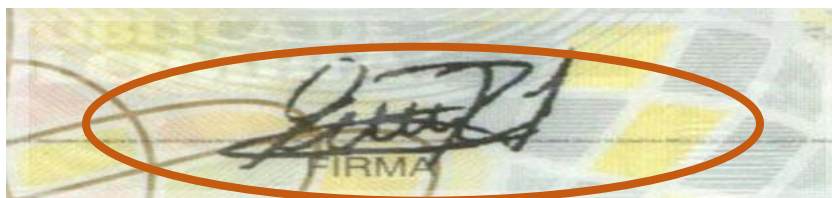
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020
			Página: 23 de 34

Registradores Nacionales del Estado Civil	
República de Colombia	
Nombre	Fecha administración
Aníbal Cardoso Gaitan	1949 - 1950
Eduardo Caballero Calderón (encargado)	Sep. 6 de 1949 a Nov. 13 de 1949
Teofilo Quintero De Fex	1951 - 1954
Francisco Rojas Scarpetta	1954 - 1963
Ricardo Jordán Jiménez	1963 - 1973
Gerardo Ayerbe Chaux	1973 - 1982
Eduardo Escallon Rodríguez (encargado)	Agos. 11 de 1982 a 22 sep. 1982
Humberto De La Calle Lombana	1982 - 1986
	Marzo - Julio 1987
Andrés Holguín	Julio 18 al 30 de 1987
William Perez Queruz (encargado)	1987 - 1990
Jaime Serrano Rueda	Sep. 1 de 1990 a Julio 16 de 1991
Gustavo Ardila Duarte (encargado)	1991 - 1994
Luis Camillo Osorio Isaza	1994
Orlando Abello Martínez - Aparicio	Feb. 11 a Dic. 10 de 1998
Jaime Calderón Bruges	Dic 10 de 1998 a Feb. 16 de 1999
Mariela Hernández de Domínguez	Feb. 16 a Sep. 30 de 1999
Clara María González Zabala	Oct. 1 de 1999 a Ago. 28 de 2002
Iván Duque Escobar	2002 - 2006
Almabeatriz Rengifo López	Ene. 1 a Dic. 5 de 2007
Juan Carlos Galindo Vácha (encargado)	Dic. 6 de 2007-Dic. 4 de 2015
Carlos Ariel Sánchez Torres	Actual
Juan Carlos Galindo Vácha	

Si esta información no corresponde es necesario suspender la aplicación del protocolo y no realizar la notificación, así como activar el protocolo de la OAJ.

Otras validaciones del documento:

- La línea para la firma del titular se compone de un micro texto en letras, que al observarse muy rigurosamente o con lupa podrá determinarse.



- La palabra "**FIRMA**" que se encuentra en la esquina inferior izquierda (debajo de la firma del titular) debe estar escrita en medio de las dos **ORLAS** (Motivo decorativo que

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 24 de 34

se encuentra en el borde inferior izquierdo de la parte anversa del documento de identidad).



Valide datos del documento de identidad:

Realice preguntas al ciudadano de su información de identificación:

- Recuérdeme por favor su fecha de nacimiento.
- Recuérdeme por favor el municipio de expedición de la cédula
- Recuérdeme por favor grupo sanguíneo y RH
- Recuérdeme por favor la estatura registrada en la cédula

Comparación de las características físicas de la persona con el documento de identidad:

Solicite documento de identidad original y otro documento diferente con foto (opcional), usted debe hacer la comparación de las características físicas de la víctima con los documentos con foto que presentó. Enfátice en comparar las facciones del rostro (tamaño de nariz, ojos y boca). Recuerde que las fotos de documento son fotografías en fondo blanco, sin accesorios, sin gafas.

Coteje la información del documento físico presentado con la información de la persona:

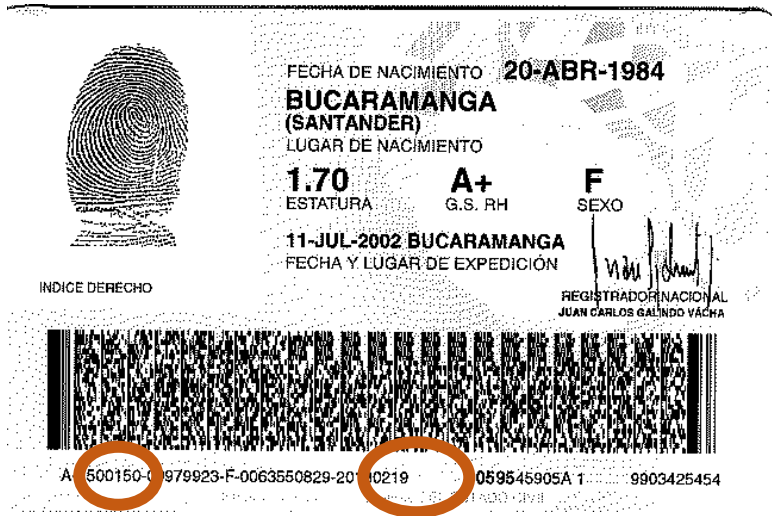
Es necesario validar que este soporte corresponde al documento cargado en Indemniza en la documentación previa del caso. Realice revisión exhaustiva de los datos de la cédula en físico con la copia cargada en indemniza.

Tomando la copia y la cédula original en sus manos, realice las siguientes preguntas:

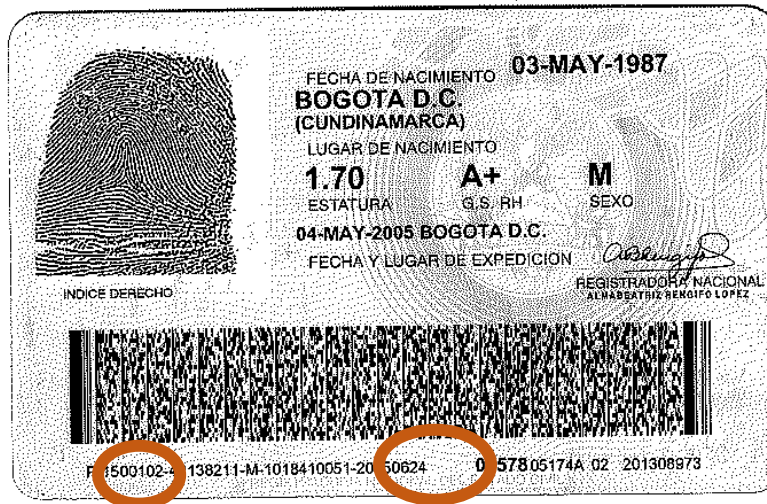
¿Ha realizado renovación del documento de identidad por deterioro, pérdida o robo? -SI-NO.

Si la respuesta es **Sí**: Verifique en la parte inferior izquierda del documento debajo del código de barras, aparezca la letra **A** mayúscula. Es necesario preguntar en qué año realizó este trámite y verificar el dato de la parte central inferior del documento(año, mes, día). Así:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 25 de 34




Sí la respuesta es **No**: Verifique en la parte inferior izquierda del documento debajo del código de barras, aparezca la letra **P** mayúscula. Es necesario preguntar en qué año realizó este trámite y verificar el dato de la parte central inferior del documento(año, mes, día). Así:



Consulte afiliación a Seguridad Social:

<https://www.adres.gov.co/BДУА/Consulta-Afiliados-BДУА>, Pregunte a la víctima en que EPS se encuentra afiliado:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 26 de 34





ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES
Información de Afiliado en la Base de Datos Única de Afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud
Resultado de la consulta

Información Básica del Afiliado:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	VALOR
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	60560020
NOMBRES	[REDACTED]
APellidos	[REDACTED]
FECHA DE NACIMIENTO	[REDACTED]
DEPARTAMENTO	BOGOTÁ D.C.
MUNICIPIO	BOGOTÁ D.C.

Datos de afiliación:

ESTADO	TIPO	REGIMEN	FECHA DE AFILIACIÓN (PRIMERA REGISTRO)	FECHA DE PASADÓN DE REGIMEN	TIPO DE REGIMEN
ACTIVO	COMPENSAR E.P.S.	CONTRIBUTIVO	01/09/2014	31/12/2009	COTIZANTE

Fecha de impresión: 27/09/2018 10:34 | Estado de origen: 15/04/2018

Valide Sisbén:

Es posible que la persona no esté sisbenizada, por tanto, la primera pregunta debe ser, A usted le han realizado encuesta de Sisbén.

https://wssisbenconsulta.sisben.gov.co/dnp_sisbenconsulta/dnp_sisben_consulta.aspx puede revisar el departamento y municipio de registro del SISBÉN y consultarlo con la víctima.

Base Certificada Nacional - Corte Mayo de 2018 - Quinta parte Resolución 4566 de 2017
 Se prohíbe modificar, transmitir o usar contenidos de esta página con propósitos comerciales, de servicios o difusión pública. El incumplimiento acarrea las sanciones legales que haya lugar.

Tipo de Documento: **Número de Documento:**

Base Certificada Nacional - Corte Mayo de 2018 - Quinta parte Resolución 4566 de 2017

NOMBRE: [REDACTED]

Tipo de Documento: [REDACTED]

Código municipio:	60001	Fecha:	27/09/2018
Área:	14 Ciudades	Porcentaje:	73.31
Departamento:	Bogotá	Municipio:	Bogotá
Última actualización de la base:	11 de septiembre del 2017		

Si la persona se equivoca en todas las respuestas de las preguntas anteriores, es necesario que usted realice una indagación de la situación personal (persona mayor, enfermedad) y trate de realizar más preguntas que le permitan identificar si está frente a una situación irregular o por el contrario la persona por esa condición específica no tiene claras las respuestas.

En caso de no acertar en ninguna de las validaciones o no responder correctamente a más de 2 preguntas, se deberá aplicar el protocolo de la OAJ.

En caso de evidenciarse una situación irregular, no es posible notificar la medida de indemnización es necesario que **no alerte** a la víctima sobre esta situación (trate de evitar que la persona se vaya del punto, solicitando una espera argumentando fallas en el sistema de información y actuando con **tranquilidad**) y activar el protocolo de seguridad de la OAJ.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 27 de 34

Si todas las validaciones dieron positivas y acertadas, es posible notificar; las dos preguntas mínimas que desde la Subdirección de Reparación Individual se recomienda que deben ser acertadas por la víctima son:

1) Valide datos del documento de identidad:

- Recuérdeme por favor su fecha de nacimiento.
- Recuérdeme por favor el municipio de expedición de la cédula.

2) Valide en Vivanto respecto al hecho victimizante

- OTROS HECHOS: Consulte con la víctima, lugar de ocurrencia del hecho, (Señale qué hecho le está preguntando si tiene más de uno).
- DESPLAZAMIENTO: Consulte con la víctima, municipio de expulsión/arribo, integrantes del hogar RUV: (si tiene dos o más declaraciones pregunte por la primera). También puede preguntar por los parentescos de las personas que hacían parte de su núcleo familiar al momento de la ocurrencia del hecho victimizante.


Personas que por su estado físico de las manos o por edad no pueden firmar: En el caso de que una persona no pueda firmar por su estado físico de las manos o por la edad, el servidor público deberá cumplir con la totalidad de los pasos contenidos en el capítulo IV de la presente guía con el fin de identificar plenamente a la víctima a quien se le entregaran las cartas de indemnización y dignificación y posteriormente tomará la huella dactilar del destinatario y podrá incluir las palabras "NO FIRMA" en el espacio determinado y acompañado por una breve descripción de la situación.

Nota: Cuando la persona sea consciente y pueda responder a la diligencia que se está realizando procederá la opción anterior, caso contrario cuando se detecta situaciones medicas permanentes que derivan a aplicar el instrumento de toma de decisiones con apoyo la cual deberán escalar a través de SGV.

4.5. CAPITULO V: REALIZAR REGISTRO DE LA HUELLA DACTILAR – VALIDACIÓN CON BIOMETRÍA

Este proceso solo aplicará para las personas autorizadas para realizar validación biométrica, quien deberá:

1. Solicitar la cédula de ciudadanía a la víctima para corroborar la información de la carta de indemnización.
2. Ingresar al aplicativo indemniza con el usuario y contraseña designada.
3. Ingresar al módulo de cartas y luego la opción crear soporte de carta para tener acceso a la solicitud de huellas.
4. Ingresar el número de radicado y el número del documento de identificación al aplicativo indemniza para verificar la información de la víctima.
5. Verificar si el estado físico de las manos permite la captura de la huella dactilar revisando que la víctima no cuente con ningún elemento que obstruya la captura de la

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 28 de 34

huella dactilar o que tenga algún impedimento físico que limite la toma. En caso de contar con algún impedimento se debe aplicar el protocolo de notificación especial.

6. Solicitar a la víctima autorización para la toma de la huella dactilar. Si la víctima no autoriza el proceso de captura de huellas dactilares, no se puede continuar con la toma de huella y se debe marcar la opción RECHAZAR en indemniza, cargar el soporte de anulación de la carta de indemnización y activar el protocolo OAJ. – ver instructivo de manejo situaciones críticas flagrancia en delito de suplantación-falsedad de documento público en centros regionales y puntos de atención a nivel nacional
7. Entregar el guion explicativo de la autorización para el tratamiento y consulta de datos personales ante la RNEC y explicar el contenido de la autorización, de manera que la víctima tenga claridad sobre el uso de la huella.
8. Digitar número de cédula y seleccionar los dedos de las manos dependiendo del estado de estas según cada víctima.
9. Revisar que el captor esté limpio, en caso contrario realizar el proceso de limpieza con paños suaves y secos (puede ser con pañuelos desechables o un trozo de tela suave) para que la captura de la huella se realice sin inconvenientes.



Lo que **esta Bien**

Limpie el lector con paños suaves y secos. Puede utilizar un kleenex o un trozo de tela suave.

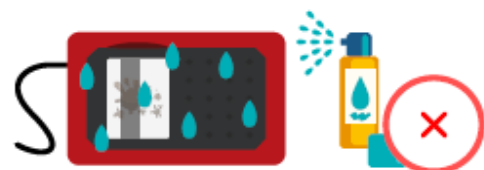


Si el lente cuenta con nubosidad utilice un kleenex o un trozo de tela humedo y limpie el lector.




Lo que **esta Mal**

NO VIERTA LIMPIADOR LIQUIDO directamente sobre la ventana del lector de huellas, ni sumerja el lector de huellas en ningún líquido.



NO UTILICE LIMPIADORES LIQUIDOS CON DETERGENTE, cómo por ejemplo jabones líquidos o gel antibacterial.



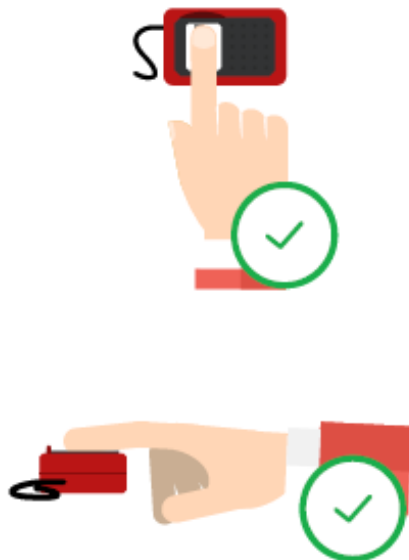
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020
			Página: 29 de 34

- 10.** Revisar que la víctima no tenga ningún elemento en su dedo y apoye el proceso de limpieza.
- 11.** Verificar las condiciones físicas de los dedos e identificar los dedos aptos para la captura de la huella (puede ser cualquier dedo, no necesariamente se debe capturar los dedos índices)
- 12.** Verificar la posición del lector de tal forma que la huella quede bien ubicada

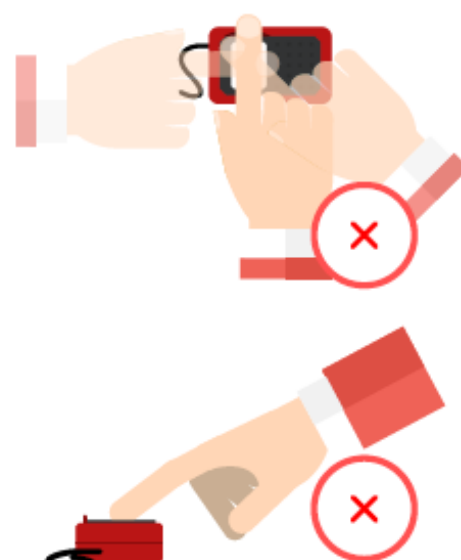


- 13.** Solicitar a la víctima colocar la primera huella en el captor sin rodar y una vez tomada, solicite colocar otra huella para realizar la validación sin rodar.

3. Posición de los dedos sobre el dispositivo.




3. Posición de los dedos sobre el dispositivo.



Si después de seguir estas recomendaciones no consigue una validación exitosa, cambie el dedo a capturar o verifique el estado del error.

- 14.** En caso de que al efectuar la validación sea NO ARROJA ESTADO, realizar nuevamente el proceso desde autorizar (revisar dedos de la víctima que no tenga impedimentos)

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 30 de 34

físicos y limpiarlos, limpiar el lector), tomando la huella con dedos diferentes. Si continúa sin arrojar estado, debe usar el protocolo de segunda instancia de notificación.

- 15.** Revisar la validación que realice el sistema con la RNEC. Si la validación no es correcta, se debe realizar notificación a la víctima que la información no coincide y alertar a nivel nacional.
- 16.** Validar la información que aparece en ESTADO VIGENTE, cotejando la información en el sistema con el documento de identidad y nombre del ciudadano, si no coincide activar el protocolo OAJ. – ver instructivo de manejo situaciones críticas flagrancia en delito de suplantación-falsedad de documento público en centros regionales y puntos de atención a nivel nacional
- 17.** Notificar a la víctima en el caso que la información del sistema coincida con el documento de identidad y el nombre de la víctima y el estado de la validación RNEC permita la notificación (Ver documento Estados RNEC y significado). Cargar el respectivo soporte a la herramienta Indemniza.
- 18.** Observar el documento Estados RNEC y significado, en caso de que la validación sea diferente a ESTADO VIGENTE y NO ARROJA ESTADO, orientar a la víctima según el estado. (ver anexo Estados Registraduría Nacional del Estado Civil).
- 19.** Guardar el lector en un lugar seguro y seco una vez finalice la jornada diaria de notificación.


Guarde el lector en un lugar seguro y seco.



NO FROTE la ventana con materiales abrasivos incluyendo papel, TAMPOCO EMPUJE EL SENSOR de cristal con su uña, o ningún objeto como por ejemplo: un lápiz, un esfero.



RECUERDE: EL LECTOR BIOMÉTRICO SOLO PODRÁ SER UTILIZADO POR EL ENLACE DE REPARACIÓN

 El futuro es de todos	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
		PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
		PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 31 de 34

Para los casos donde la validación biométrica no se pueda llevar a cabo se hace necesario registrar en las observaciones la situación y avanzar en el diligenciamiento del formato: **“Formato De Autorización De Notificación Para Casos Especiales Sin Validación Biométrica”**.

A continuación, se presenta el formato:

 El futuro es de todos	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN PARA CASOS ESPECIALES SIN VALIDACIÓN BIOMÉTRICA		Código:
		PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión:
		PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: Páginas: 01

Yo, _____ identificado(a) con la cédula de ciudadanía número _____, en mi calidad de Director(a) Territorial _____, autorizo que la notificación de la indemnización administrativa correspondiente al destinatario relacionado a continuación, al cual no es posible realizar la validación biométrica de su huella dactilar y, teniendo en cuenta que fue aplicado el protocolo de notificación especial de la medida de indemnización con el cual se identifica plenamente el destinatario; Se procede a realizar la presentación de su cédula de ciudadanía como soporte de identificación:

Radicado: _____

Nombre de la Víctima: _____

Únique: _____

Valor: _____

Valor en letras: _____

Sucursal Bancaria: _____

Motivo por el cual no fue posible aplicar la validación biométrica:

VALIDACIÓN	4,2	4,3	4,4	4,5	4,6	4,7
	Valide datos del documento de identidad	Comperación de las características físicas de la persona con el documento de identidad	Verifique la información del documento físico presentado	Valide en Vívante respecto al hecho victimizante	Consulte afiliación a Seguridad Social	Valide Símbolo
SI						
NO						
observación						


La presente se expide con posterioridad a la identificación plena del destinatario y verificación de titularidad e idoneidad del documento.

Atentamente,

Firma Director(a) Territorial o su delegado



Huella

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 32 de 34

4.6. CAPITULO VI: PASOS A REALIZAR AL MOMENTO DE DETECTAR UNA POSIBLE SITUACIÓN DE SUPLANTACIÓN Y FALSEDAD EN DOCUMENTO.

El servidor público que conozca de la comisión de un delito pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente (FALSEDAD MATERIAL EN DOCUMENTO PÚBLICO, OBTENCIÓN DE DOCUMENTO PÚBLICO FALSO, USO DE DOCUMENTO FALSO). Cuando se presente dicha situación, el servidor público deberá:

a) Evaluar la situación


- Guardar toda la calma posible y evitar que la persona que está cometiendo el ilícito se percate que ya fue descubierto, para así poder actuar frente a la situación presentada.
- En ningún momento o circunstancia se debe afectar o arriesgar la integridad personal del funcionario, del colaborador o cualquiera de las personas que se encuentran en el sitio de atención.

b) Informe la situación.

- Informar a su superior, coordinador o persona a cargo del punto de atención, de forma inmediata, bien sea verbalmente o a través del medio más expedito.
- El superior, coordinador o funcionario a cargo del punto que le sea avisada dicha situación, deberá informar a la Oficina Jurídica - Antifraudes nivel central.
- De forma discreta informar al vigilante o cuerpo de seguridad que se encuentre en el lugar de la atención, para que este se ponga alerta en caso de ser necesario evitar algún tipo de mala reacción por parte de quien está cometiendo la conducta ilícita.
- En caso de no contar con vigilante o cuerpo de seguridad se deberá informar a la policía del cuadrante a través del teléfono celular dispuesto para tal fin en los Centros Regionales o Puntos de Atención.
- Para efectos de cada Dirección territorial: es necesario verificar quién será el profesional asignado y corroborar que se cuenta con sus números de contacto, a falta de este es necesario contactarse con el profesional de punto o centro de atención responsable, de no ser posible el contacto, acuda al Director territorial; en caso de no lograr el contacto deberá informar al correo electrónico GrupoContraFraudes@unidadvictimas.gov.co con copia al luz.cepeda@unidadvictimas.gov.co o quien haga sus veces de líder de indemnizaciones.

c) Actúe

- Recuerde que quien realiza la captura no es el funcionario de la Unidad, por cuanto no se encuentra dentro de sus funciones realizar tal acto, será el vigilante, cuerpo de seguridad o directamente el cuerpo de policía quien realice la captura y la pondrá a disposición de una Unidad de Reacción Inmediata-URI.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/09/2020 Página: 33 de 34

- Si en el proceso de atención el ciudadano entregó documentos originales y utilizó los mismos, asegúrelos e informe tal hecho a la Oficina Asesora Jurídica nivel central quien le indicará qué labores debe realizar con tales documentos.

d) No Pierda de vista a la presunta Víctima-Concepto de Acción Sin Daño

- Una vez capturado el ciudadano, se le debe informar en todo momento que se trata de una situación preventiva y que la Unidad para las Víctimas no lo está acusando, sino que, por el contrario, lo que busca es proteger los derechos de las víctimas en Colombia y que será la entidad competente quien verifique los hechos objeto de la captura. Tener en todo momento presente el concepto de ACCIÓN SIN DAÑO.

e) Usted no está solo reporte a la Oficina Asesora Jurídica de la Unidad para respaldo jurídico.


- El coordinador o jefe inmediato deberá informar inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica de la entidad el hecho. Recuerde que la OAJ está para apoyarlo y asesorarlo en este tipo de situaciones.
- Una vez informado el caso, la Oficina Asesora Jurídica, hará contacto inmediato con el enlace de Policía Nacional dispuesto mediante el convenio interadministrativo No. 1279 de 2017 suscrito entre la Unidad Para las Víctimas y la Policía Nacional.
- El enlace de Policía Nacional realizará las acciones necesarias tendientes a la captura y judicialización por parte de efectivos de policía de vigilancia.
- Una vez capturado, el enlace de Policía Nacional realizará gestiones con funcionarios de policía judicial para adelantar las acciones propias del caso.
- Es necesario reportar la situación presentada al Grupo Contra Fraudes GrupoContraFraudes@unidadvictimas.gov.co¹

4.7. CAPITULO VII: ENVÍO DE CARTAS DE INDEMNIZACIÓN Y DIGNIFICACIÓN A ARCHIVO

Para el envío de la documentación se deben acatar las indicaciones de gestión documental y las normas archivísticas, las cuales serán socializadas oportunamente por administrativa. Sin embargo, es preciso mencionar que la organización de los documentos debe tener las siguientes especificaciones:

- Los documentos se deben organizar y diferenciar por Marco Normativo (Ley 387, Ley 418, Decreto 1290, Ley 975, Ley 1448) y tipo de documento.
- Se manejará la caja X200 y la carpeta 4 aletas blanca plastificada
- Los documentos no pueden ir grapados y se permite máximo 200 folios por carpeta
- Toda la información debe estar relacionada en el formato FUID.
- Las cajas deben venir rotuladas y radicadas en San Cayetano ventanilla única, indicando los datos de origen.

• Parte del presente documento contiene apartados extraídos del "Instructivo Manejo de situaciones críticas flagrancia en delito de suplantación-falsedad de documento público en centros regionales y puntos de atención a nivel nacional". Oficina Asesora Jurídica de la Unidad para las víctimas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 24/09/2020 Página: 34 de 34

No obstante, es importante que este procedimiento no se efectúe hasta tanto se reciban las directrices del grupo de gestión documental.

5. ANEXOS:

- **Anexo 1:** Estados Registraduría Nacional del Estado Civil. (Documento externo).
- **Anexo 2:** Formato de Autorización de Notificación Para Casos Especiales Sin Validación Biométrica.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	06/06/2019	Creación de la guía
V2	24/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el objetivo y el alcance incluyendo EL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN. • Se incluye en definiciones: <ul style="list-style-type: none"> - ACTO SIMBÓLICO y CARTA DE DIGNIFICACIÓN. • Se incluye en el cuerpo de la guía: <ul style="list-style-type: none"> - CAPITULO II: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y EL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN. - CAPITULO III: CARGUE A HERRAMIENTA INDEMNIZA DE LA GESTIÓN DE ENTREGA REALIZADA. - Trámite Casos Especiales para la Entrega de la Carta de Indemnización y Dignificación. - Gestión de Novedades en la Entrega de las Cartas de Indemnización y Dignificación. - CAPITULO VII: ENVÍO DE CARTAS DE INDEMNIZACIÓN Y DIGNIFICACIÓN A ARCHIVO. • Se corrige la redacción del siguiente texto: Si el destinatario está privado de su libertad (Cárcel o casa por cárcel), tiene las siguientes posibilidades para recibir la materialización de indemnización administrativa. • A esta guía se le corrige el código, ya que se identificó que estaba duplicado en el registro maestro de documentos. El código anterior era el 410,08,04-12 (V1). Se le asigna el 410,08,04-18 para la (V2).