

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 1 de 45

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:	2
2. ALCANCE:	2
3. DEFINICIONES:	2
4. ACTIVIDADES:	9
4.1. CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA TERRITORIAL PARA GARANTIZAR LAS JORNADAS DE NOTIFICACIÓN.	9
4.2. CAPÍTULO II: RESPONSABILIDADES DE LOS PROFESIONALES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL PARA LA EFECTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA DE NOTIFICACIÓN.	10
4.3. CAPITULO III: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO DE INDEMNIZACIÓN.	13
4.3.1. Envío y recepción cartas de indemnización nivel nacional-nivel territorial:	14
a) Agendamiento:	15
b) Factores generales a tener en cuenta para realizar la entrega de la carta de indemnización y de dignificación:	20
c) Recomendaciones especiales para la correcta entrega de las cartas de indemnización y dignificación.	20
4.4. CAPÍTULO IV: DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN.	25
4.5. CAPITULO V: CARGUE A HERRAMIENTA INDEMNIZA DE LA GESTIÓN DE ENTREGA REALIZADA.	26
a) Trámite Casos Especiales para la Entrega de la Carta de Indemnización y Dignificación	28
b) Gestión de Novedades en la Entrega de las Cartas de Indemnización y Dignificación	29
4.6. CAPITULO VI: DETALLE DE LAS VALIDACIONES PARA LA ENTREGA DE LA CARTA DE INDEMNIZACIÓN SIN BIOMETRÍA.	30
4.7. CAPITULO VII: REALIZAR REGISTRO DE LA HUELLA DACTILAR – VALIDACIÓN CON BIOMETRÍA.	36
4.8. CAPITULO VIII: PASOS A REALIZAR AL MOMENTO DE DETECTAR UNA POSIBLE SITUACIÓN DE SUPLANTACIÓN Y FALSEDAD EN DOCUMENTO. ...	41
4.9. CAPITULO IX: ENVÍO DE CARTAS DE INDEMNIZACIÓN Y DIGNIFICACIÓN A ARCHIVO	43

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 2 de 45

5. ANEXOS:	44
6. CONTROL DE CAMBIOS:	44

1. OBJETIVO:

Consolidar lineamientos y definir las actividades a desarrollar, desde el nivel nacional y territorial para ejecutar la estrategia 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 operativas a nivel nacional y territorial para definir la estrategia de entrega de las cartas de indemnización por vía administrativa, y el 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.

De igual forma, brinda orientaciones para la articulación interna entre los procesos de la Unidad para las Víctimas, con el fin promover una inversión adecuada de los recursos y la coordinación con las entidades territoriales para complementar con oferta.

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.
- **ACCESIBILIDAD:** La accesibilidad es una condición previa para que las personas con o sin discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones y constituye uno de los principios básicos de la Convención de Derechos de las personas con discapacidad CDPD. Como derecho, genera obligaciones relacionadas con la adecuación del entorno físico, el transporte, la información

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 3 de 45

y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, como requisito de las sociedades libres de barreras e inclusivas.

- **ACCIONES AFIRMATIVAS:** La Corte Constitucional Colombiana define las acciones afirmativas como “una acción concreta que garantiza que la organización política cumplirá con sus metas sociales de protección a los débiles y avance hacia una justicia social” Las Acciones Afirmativas tienen un énfasis en el reconocimiento y garantía de derechos de poblaciones que tradicional e históricamente han sido vulneradas, marginalizadas y discriminadas en respeto de sus derechos individuales y colectivos que permite focalizar nuestra mirada y reconocer que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y discapacidad; (Artículo 13 de Ley 1448 de 2011) de su pertenencia étnica (Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011). Así mismo el artículo 28, Derechos De Las Víctimas, manifiesta que tendrán entre otros los siguientes derechos en el marco de la normatividad vigente: “Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad”.
- **AJUSTES RAZONABLES:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (art. 2º, convención sobre los derechos de las personas con discapacidad).
- **APOYO:** Es el acto de prestar ayuda o asistencia a una persona que la requiere para realizar las actividades cotidianas o realizar actos más complejos a fin de participar activamente en la sociedad. Los apoyos son recursos y estrategias que persiguen promover el desarrollo, educación, intereses y bienestar personal de las personas con discapacidad y que favorecen el funcionamiento individual. Los apoyos requeridos por una persona con discapacidad dependen de cada caso particular, varían en intensidad y frecuencia (intermitente, limitado, extenso, generalizados), tipos de apoyo (naturales: dados por personas o equipamientos en un entorno, están disponibles en el propio ambiente y culturalmente apropiados y basados en servicios: proporcionados por profesionales o equipamientos y grado de dependencia.
- **BARRERAS:** Son los obstáculos que el entorno presenta a las personas con discapacidad para el ejercicio y goce de sus derechos. Si bien es posible identificar muchas, y de distinta naturaleza, las barreras más comunes, complejas y evidentes para las personas con discapacidad psicosocial e intelectual se agrupan en cuatro (4) categorías:
 - **Actitudinales:** se refieren a conductas, ideas, expresiones, estigmas y prejuicios que resultan en la discriminación, exclusión y humillación de las personas con discapacidad. Un ejemplo de ello es la actitud de funcionarios o empleados de entidades que al entrar en contacto con una persona con discapacidad solo le hablan y se dirigen a su acompañante.
 - **Comunicativas:** se presentan cuando la información no está dispuesta en forma comprensible y clara para todas las personas. Ello genera dificultades para acceder, en

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 4 de 45

condiciones de igualdad, a la información, los datos, las comunicaciones y los procesos comunicativos en general, que se emitan por cualquier medio.

- **Físicas:** son obstáculos que limitan el acceso, la funcionalidad o movilidad de una persona en un espacio determinado. Es decir, se trata de aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad. Por ejemplo, las escaleras en un edificio sin rampa o la falta de señales podotáctiles en las calles.
- **Políticas institucionales:** están ligadas a la falta de concientización o a no hacer cumplir las leyes y regulaciones existentes, las cuales exigen que las políticas, los planes, programas y proyectos de las diferentes instituciones sean accesibles para las personas con discapacidad. Por ejemplo, negarles a las personas con discapacidad que reúnen los requisitos para una oferta laboral, las modificaciones razonables para que puedan realizar las funciones esenciales del trabajo para el que se postularon o han sido contratadas para realizar.
- **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.
- **DISCAPACIDAD:** Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
 - **Discapacidad auditiva:** en esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y por tanto, para la comunicación oral.
 - **Discapacidad física:** se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 5 de 45

- **Discapacidad intelectual (cognitiva):** se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.
- **Discapacidad psicosocial (mental):** es una condición que afecta a la persona directamente las funciones mentales y de interrelación de las personas.
- **Discapacidad múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple, son aquellas que presentan más de una alteración (física, sensorial o intelectual), lo cual exige formas particulares, para aprender, conocer y actuar en el ambiente en el cual se desarrollan o desenvuelven.
- **Discapacidad por sordoceguera:** la sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y la deficiencia auditiva que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.
- **Discapacidad visual:** Se incluyen a las personas que tienen deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño, o color de los objetos. Se incluyen a las personas ciegas o de baja visión, es decir aquellas personas que, a pesar de utilizar gafas, lentes o practicarse cirugía, mantienen las dificultades.
- **DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.
- **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.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Se define como el conjunto de medidas y acciones que al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales: Buscan garantizar la igualdad efectiva en el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral. ii. Deben responder a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. iii. Contribuyen a eliminar esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser causa o contribuyeron a la ocurrencia de hechos victimizantes.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO:** El enfoque diferencial étnico es aquel enfoque que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 6 de 45

identifica y actúa sobre las necesidades diferenciales de atención y protección que deben tener las políticas públicas y el accionar estatal en su conjunto para la protección de los derechos individuales y colectivos de los grupos étnicos que habitan en nuestro país. El enfoque diferencial étnico contempla tres grupos humanos: 1) Pueblos indígenas, 2) Afrocolombianos, negros, palanqueros y raizales y 3) Rrom. Estos grupos y los individuos que los componen se entienden como Sujetos de Especial Protección Constitucional, debido a que por sus particularidades, cultura, cosmovisión, cosmogonía, imaginarios, etc., han sido víctimas históricas de estereotipos, factores atávicos de rechazo, exclusión y discriminación, y que son especialmente vulnerables y han sufrido o mantienen procesos de marginalización y garantía limitada de sus derechos, debido a la violencia estructural y el conflicto armado, principalmente, que los impacta de manera diferenciada y desproporcional

- **ENFOQUE DE GÉNERO:** el enfoque de género implica observar, visibilizar, analizar y transformar las bases de las desigualdades e inequidades sociales y de las violencias, que se configuran en las relaciones sociales por la condición y la posición social, política, económica y cultural de las mujeres frente a los hombres. De igual manera, de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Este enfoque permite analizar las relaciones jerárquicas de poder entre hombres y mujeres y cómo estas asimetrías ubican a la mujer y a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, en una posición de subordinación que, además, se acentuó en el marco del conflicto armado.
- **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.
- **INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS:** En el marco de la ley 1448 Artículo 134. El Gobierno Nacional, a través de la Unidad Administrativa para la Atención y Reparación a las Víctimas, implementará un programa de acompañamiento para

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 7 de 45

promover una inversión adecuada de los recursos que la víctima reciba a título de indemnización administrativa a fin de reconstruir su proyecto de vida, orientado principalmente a:

1. Formación técnica o profesional para las víctimas o los hijos de estas.
2. Creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos.
3. Adquisición o mejoramiento de vivienda nueva o usada.
4. Adquisición de inmuebles rurales.

- **LECTOR BIOMÉTRICO:** Dispositivo que es capaz de leer, e identificar las huellas dactilares de una persona.
- **MODELO DE OPERACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GENERO:** Se define como el conjunto de orientaciones prácticas y operativas que permiten concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del Enfoque Diferencial y de Genero en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas, a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas. Resolución 00041 de 2022.
- **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.
- **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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 8 de 45

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 GESTIÓN 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.
- **SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a los grupos poblacionales que, debido al sexo, edad, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos del ejercicio de derechos. Por ello, el Estado tiene el deber de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio y el disfrute de derechos en igualdad de condiciones. Teniendo en cuenta los referentes normativos y jurisprudenciales, son objeto de medidas diferenciales en la implementación de la Ley 1448 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011: Mujeres, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, niñas, niños y adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad.
- **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.
- **VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 9 de 45

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.

4. ACTIVIDADES:

4.1. CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA TERRITORIAL PARA GARANTIZAR LAS JORNADAS DE NOTIFICACIÓN.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene dentro de sus funciones asegurar la coordinación de acciones que favorezcan la notificación de la medida de indemnización administrativa, a la población víctima incluida en el Registro Único de Víctimas. De igual forma, llevar a cabo las acciones de orientación para la inversión adecuada de los recursos recibidos a título de indemnización y de acercamiento a la oferta de acuerdo con lo establecido en el artículo 134 de la ley 1448 de 2011, la cual se encuentre disponible en los niveles territorial y nacional.

Tomando como base los lineamientos definidos en el decreto 4802 de 2011 artículo 29 y el memorando emitido por la Unidad para las Víctimas "Instrucciones y lineamientos de cumplimiento inmediato" Numeral 3 de fecha 29/07/2019, se requiere desarrollar, en cada Dirección Territorial, el espacio de trabajo definido en el flujograma y procedimiento de "Notificación Indemnización administrativa V4, Numeral 3 "Definir la estrategia para garantizar la entrega de las cartas de notificación".

Con el propósito de brindar los lineamientos necesarios para garantizar la realización de las acciones y/o jornadas que se desarrollarán en el territorio para, notificar la entrega de la carta de indemnización, realizar la orientación a la Inversión Adecuada de Recursos – IAR y llevar a cabo la entrega y lectura del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, se requiere el desarrollo de las siguientes acciones: Una vez se realiza la recepción de la matriz de municipalización (documento Excel donde se relaciona la información individual de las cartas

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 10 de 45

a notificar) y base de caracterización (archivo donde se detalla información de los sujetos de especial protección a indemnizar con variables de enfoque diferencial y género), se debe avanzar en el desarrollo de un espacio técnico de coordinación, con la participación de los/as siguientes profesionales / enlaces:

- Un profesional o enlace de Indemnizaciones.
- Un profesional o enlace de Inversión Adecuada de los Recursos.
- Un profesional o enlace de SNARIV.
- Un profesional o enlace de Nación Territorio.
- Un profesional o enlace de Comunicaciones.
- Un profesional o enlace de la Dirección de Asuntos Étnicos – DAE.
- Un profesional o enlace de Psicosocial.
- Un profesional o enlace de Cooperación Internacional.

El espacio de trabajo mencionado deberá ser presidido por el/la director/a Territorial y tendrá como objetivo primordial planear las acciones y/o jornadas que se desarrollarán en el territorio para notificar la entrega de la carta de indemnización, realizar la orientación a la Inversión Adecuada de Recursos – IAR y llevar a cabo la lectura y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación.

Estas acciones y/o jornadas deberán tener en cuenta las dinámicas propias de cada territorio, la presencia de entidades de orden nacional y territorial y los roles propios de los profesionales / enlaces y colaboradores en cada Dirección Territorial.

En consonancia con lo anterior, se sugieren las siguientes pautas:

- 1)** Ser liderado por el/la Director(a) Territorial.
- 2)** Sesionar para cada proceso de Municipalización.
- 3)** Desarrollarse como mínimo con la asistencia y participación de los profesionales o de los enlaces que se relacionan a continuación:
 - Un profesional o enlace de Indemnizaciones.
 - Un profesional o enlace de Inversión Adecuada de los Recursos.
 - Un profesional o enlace de SNARIV.
 - Un profesional o enlace de Nación Territorio.
 - Un profesional o enlace de Comunicaciones.
 - Un profesional o enlace de la Dirección de Asuntos Étnicos – DAE.
 - Un profesional o enlace de Psicosocial.
 - Un profesional o enlace de Cooperación Internacional.

4.2. CAPÍTULO II: RESPONSABILIDADES DE LOS PROFESIONALES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL PARA LA EFECTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA DE NOTIFICACIÓN.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 11 de 45

Para el desarrollo de cada acción y/o jornada se requiere la gestión de los profesionales o enlaces mencionados, según sus competencias y actividades enmarcadas en el decreto 4802 de 2011 y enunciadas a continuación:

Profesional	Actividad
Indemnizaciones	<p>Validar procesos de municipalización y auditoría de cartas y demás acciones establecidas en el procedimiento "Notificación Indemnización admitiva V4"</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 22</p>
Inversión Adecuada de los Recursos	<p>Validar la caracterización poblacional de cada proceso de pago y con base en esta información, sugerir, planear y desarrollar cada jornada de Inversión Adecuada de los Recursos definida en el espacio de trabajo.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 22.</p>
SNARIV	<p>Gestionar invitaciones para la participación de entidades de orden nacional y territorial que cuenten con oferta disponible y vigente, según el cronograma (Departamento – municipio – número de asistentes – caracterización poblacional) que se defina en el espacio de reunión ya mencionado en el presente documento.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 15</p> <p>En el marco de la Implementación de las acciones que permitan la coordinación de las entidades que conforman SNARIV en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de víctimas, se apoyará en la socialización del mapa de oferta del SNARIV a través los enlaces SNARIV en territorio. Además, si se requiere se gestionará con aquellas entidades que no cuenten con pares en territorio, acciones de socialización de oferta</p>
	<p>Gestionar la articulación de la oferta territorial relacionada con los objetivos de la inversión adecuada de los recursos.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 16</p> <p>Para adelantar las acciones de articulación de oferta, el profesional Nación Territorio socializará los programas anualizados del PAT relacionados con: apoyo para el acceso y/o permanencia a la educación superior, emprendimiento o fortalecimiento productivo, mejoramiento de vivienda.</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 12 de 45

Profesional	Actividad
Nación Territorio	<p>Adicional, el profesional compartirá los requisitos para acceder a esta oferta, así como información de las fechas de apertura de las convocatorias y demás datos que orienten la focalización de beneficiarios.</p> <p>La información entregada de oferta disponible y requisitos, deben ser analizada por el profesional NT y los profesionales o enlace de Indemnizaciones y el profesional o enlace de Inversión Adecuada de los Recursos, contra la caracterización de las personas.</p> <p>Por otro lado, la caracterización debe contener información de: sector donde reside, edad y demás variables que permitan alinear con las características de los programas.</p> <p>Para el caso de vivienda y generación de ingresos, se traerá también información de las mediciones de SSV.</p> <p>El resultado de estos análisis debe ser el número de personas que cumplen con los requisitos de la oferta para luego, generar el acercamiento con la entidad territorial e incidir en la focalización de beneficiarios.</p>
Cooperación Internacional	<p>Gestionar la participación de cooperantes y privados que puedan aportar al desarrollo de las jornadas a realizar.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 13</p>
DAE	<p>Participar en el desarrollo de los momentos definidos en la metodología del Programa de Acompañamiento Étnico – PAE, en caso de ser concertado en las jornadas a desarrollar.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 15</p>
Comunicaciones	<p>Cubrimiento y divulgación de las acciones desarrolladas en el marco de cada jornada de notificación. Según las directrices emitida por el equipo de Comunicaciones.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 11</p>
Servicio al Ciudadano	<p>Brindar apoyo en campañas de contactabilidad de la población que se atenderá en cada jornada, según concertación lograda en cada Dirección Territorial y los tiempos definidos por Servicio al Ciudadano.</p> <p>Decreto 4802 de 2011 Artículo 18</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 13 de 45

Profesional	Actividad
Psicosocial	Realizar la lectura de la carta de dignificación o brindar la orientación para que lo realice un profesional / enlace de la Dirección Territorial Decreto 4802 de 2011 Artículo 21

En la medida que quienes, de manera excepcional, no participen en el desarrollo del espacio de trabajo, posterior a este, se deberá garantizar que los profesionales puedan conocer la totalidad de los temas tratados y sus responsabilidades en la jornada/acción planeada, según los compromisos establecidos.

1. La o el profesional de Inversión Adecuada de los Recursos de cada Dirección Territorial debe diligenciar el formato "matriz de planeación de acciones", con la relación de jornadas y las acciones que se realizarán para la orientación a la Inversión Adecuada de los Recursos - IAR, teniendo en cuenta la población caracterizada en cada proceso de municipalización y en concordancia con las metodologías definidas por el equipo de IAR, aprobadas y publicadas en el SIG¹, adicionalmente se debe identificar la necesidad de solicitar apoyo al operador logístico para el desarrollo de cada jornada definida, esto teniendo en cuenta los tiempos establecidos para requerimientos de apoyo logístico y el correcto diligenciamiento de los siguientes formatos:

- Formato "lista de chequeo Bioseguridad"²
- Formato "solicitud al operador"³

2. La planeación de acciones a realizar, según los anteriores numerales, deben quedar en el acta de reunión, de acuerdo con el Formato "acta de reunión y seguimiento"⁴ y remitida a nivel nacional al cierre de cada comité, mediante carpeta compartida en One Drive "planeación de acciones", carpeta que es administrada desde la Subdirección de Reparación Individual – Inversión Adecuada de los Recursos.

4.3. CAPITULO III: INSTRUCCIONES PARA LA CORRECTA NOTIFICACIÓN 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:

¹ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Reparacion-Integral>

² Ibidem

³ Ibidem

⁴ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Documental>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 14 de 45

- 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.

4.3.1. 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, informará 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 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 escalar al líder del equipo de indemnizaciones del nivel nacional con el fin que se verifique si este debe emitirse o no.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 15 de 45

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.

a) 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 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 16 de 45

- 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.

¿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.)

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 17 de 45

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.

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 18 de 45

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.

- **Nota:** Cuando se presenten casos de víctimas no localizadas o fallecidas, remitirse al **Anexo 3:** Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento y dar aplicación a lo descrito allí.

a) 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 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 19 de 45

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 OUTBOUN:

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 20 de 45

b) 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 los profesionales que están delegados para el proceso; en 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.

c) 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.
 - 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 21 de 45

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 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.
 - 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 22 de 45

- 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.

ANVERSO



REVERSO



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 23 de 45



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.

- 5) 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 24 de 45

administrativo, de manera que se debe informar a la víctima, con especial precisión, el 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 aquellas víctimas que requieran apoyo para la toma de decisiones y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1996 de 2019, en la cual las personas con discapacidad podrán acceder a la aplicación de Toma de Decisiones con Apoyo, para que se les designe un tutor, persona encargada de reclamar la Indemnización Administrativa.
- 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 25 de 45

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.

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 (el profesional debe dejar la anotación en los casos que la víctima no firme o no tenga huellas dactilares).

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.

4.4. CAPÍTULO IV: DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN.

La carta o mensaje estatal de reconocimiento y dignificación es la medida de satisfacción para reconocer el sufrimiento vivido, dignificar al ciudadano(a) colombiano(a) y rechazar los hechos de violencia ocurridos. además, ratifica el compromiso del estado en el proceso de reparación. tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 26 de 45

- En las jornadas masivas se sugiere hacer lectura pausada y sentida de este mensaje de manera general informando el contexto del mensaje, mencionando que el directivo que firma la carta le ha enviado un mensaje muy importante con el fin manifestar nuestro respeto y reconocimiento de su dignidad como ciudadana víctima del conflicto armado, y entregar personalmente a cada persona a notificar
- Si la lectura es personal, se sugiere leer pausadamente y mirar a los ojos a la persona.
- Una vez finalizada la lectura escuchar la retroalimentación de la persona y agradecer la escucha.
- El mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, o carta de dignificación, se encuentra en el aplicativo indemniza y debe ser notificado en todos los casos que se entregue la carta de indemnización por una única vez a cada persona.
- Es importante tener en cuenta que algunas personas con discapacidad no podrán realizar por su propia cuenta la lectura del documento de carta de dignificación entregado, razón por la cual se hace necesario disponer de ajustes razonables según el caso particular, esto es disponer de adaptaciones para la socialización del mensaje o modificación en la transmisión de este.
- La Unidad ha generado un video con lengua de señas colombiana, audio y subtítulos de apoyo que permitirán a las personas con discapacidad auditiva acceder, así como unos audios con el mensaje leído pausadamente en voz femenina o masculina que podrá facilitar el acceso al contenido del mensaje de las personas con discapacidad visual o discapacidad intelectual que lo requieran.
- Se sugiere siempre en todos los casos consultar con la persona con discapacidad, si es posible directamente o a través de la persona de apoyo que lo acompañe si desea acceder al mensaje a través de alguna de estas opciones o prefiere que personalmente algún servidor de los que participa en la jornada pueda leerlo.
- En este sentido en indemniza se dispone de un enlace de acceso para acceder a los audios y al vídeo, así mismo, el mismo será cargado en un sharepoint de acceso compartido para acceder en cualquier momento.
- Se recomienda realizar la descarga en el equipo institucional usado para las jornadas.
- Si la jornada cuenta con video beam y audio se sugiere proyectar.
- Finalmente, no olvide entregar el mensaje impreso.

4.5. CAPITULO V: 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).**

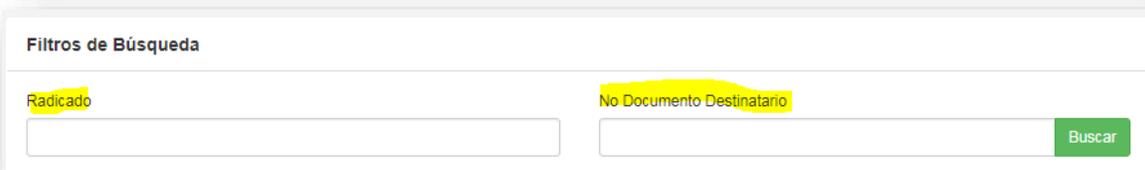
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 27 de 45

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.

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.



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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 28 de 45

Resultado de la Búsqueda:

Id	Resolucion	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 procederá a realizar la reprogramación correspondiente.
- Si el destinatario solicita que la carta de indemnización se le entregue en otra ciudad,

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 29 de 45

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 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 30 de 45

- 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.

4.6. CAPITULO VI: 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 31 de 45

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

Cédula de Ciudadanía: [REDACTED]
Fecha de Expedición: [REDACTED]
Lugar de Expedición: BUCARAMANGA - SANTANDER
A nombre de: [REDACTED]
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 de este y comparar con la lista de Registradores según su periodo de administración.



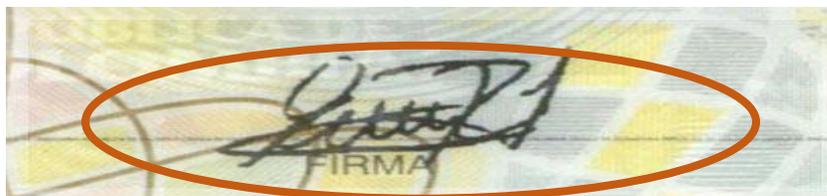
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 32 de 45

Registadores Nacionales del Estado Civil República de Colombia	
Nombre	Fecha administración
Anibal 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
Andrés Holguín	Marzo - Julio 1987
William Perez Queruz (encargado)	Julio 18 al 30 de 1987
Jaime Serrano Rueda	1987 - 1990
Gustavo Ardila Duarte (encargado)	Sep. 1 de 1990 a Julio 16 de 1991
Luis Camillo Osorio Isaza	1991 - 1994
Orlando Abello Martínez - Aparicio	1994
Jaime Calderón Bruges	Feb. 11 a Dic. 10 de 1998
Mariela Hernández de Domínguez	Dic 10 de 1998 a Feb. 16 de 1999
Clara María González Zabala	Feb. 16 a Sep. 30 de 1999
Iván Duque Escobar	Oct. 1 de 1999 a Ago. 28 de 2002
Almabeatriz Rengifo López	2002 - 2006
Juan Carlos Galindo Vácha (encargado)	Ene. 1 a Dic. 5 de 2007
Carlos Ariel Sánchez Torres	Dic. 6 de 2007-Dic. 4 de 2015
Juan Carlos Galindo Vácha	Actual

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:

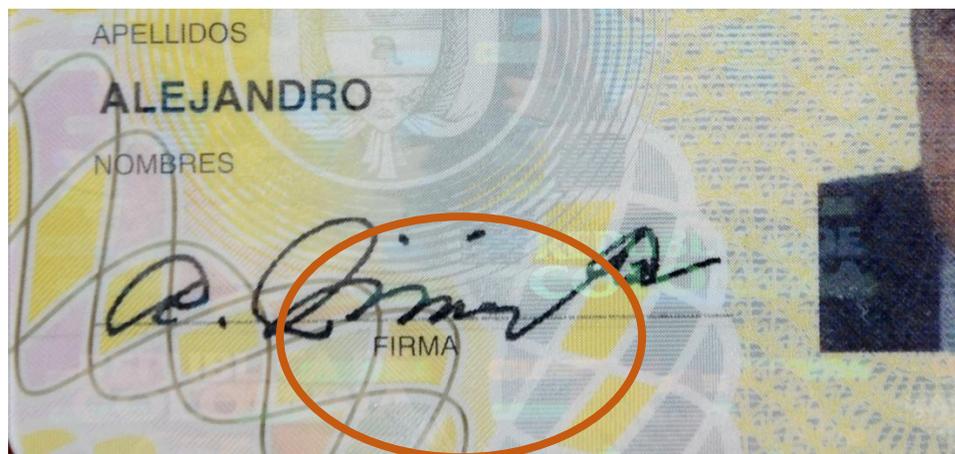
- La línea para la firma del titular se compone de un micro texto en letras, que al observarse muy rigurosamente o con lupa podrá determinarse.



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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 33 de 45

se encuentra en el borde inferior izquierdo de la parte adversa 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:

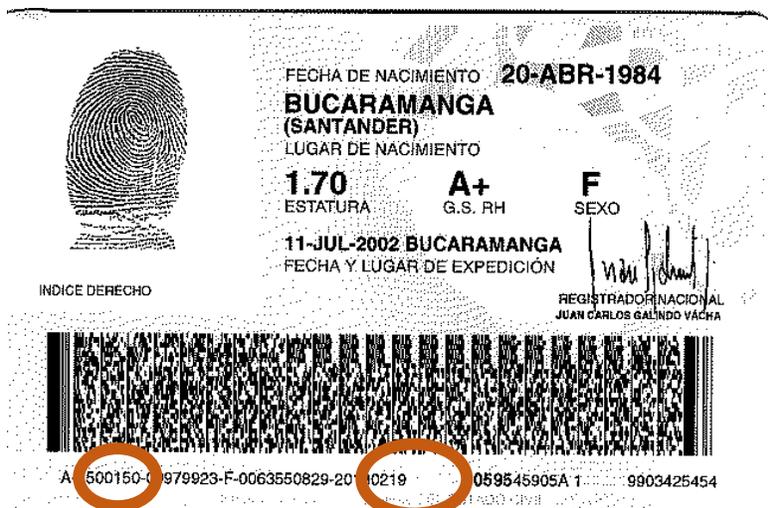
Es necesario validar que este soporte corresponde al documento cargado en Indemniza en la documentación previa del caso. Realice revisión exhaustiva de los datos de la cédula en físico con la copia cargada en indemniza.

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

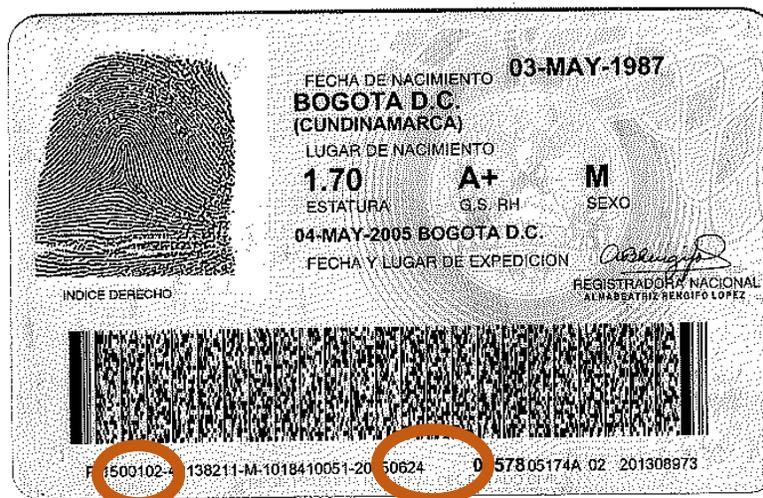
¿Ha realizado renovación del documento de identidad por deterioro, pérdida o robo? -SI-NO.

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:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 34 de 45



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/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA>, Pregunte a la víctima en que EPS se encuentra afiliado:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 35 de 45



ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
MINSALUD
TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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

Información Básica del Afiliado:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	6500029
NOMBRES	[REDACTED]
APellidos	[REDACTED]
FECHA DE NACIMIENTO	1974
DEPARTAMENTO	BOGOTÁ D.C.
MUNICIPIO	BOGOTÁ D.C.

Datos de afiliación:

ESTADO	REGIMEN	SUBVEN	FECHA DE AFILIACIÓN ÚNICA	FECHA DE INSCRIPCIÓN AL REGISTRO	REGIMEN ESPECIAL
ACTIVO	COMPENSAR F.P.S.	CONTRIBUTIVO	05/09/2014	31/12/2009	COTIZANTE

Fecha de impresión: 07/06/2024 10:24 | Estado de sesión: 17:04:10

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 permite modificar, transmitir o usar contenido de esta página con propósitos comerciales, de servicios o difusión pública. El incumplimiento acarreará 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:	66001	Fecha:	27/03
Área:	14 Ciudades	Partaje:	73.31
Departamento:	Barranquilla	Municipio:	Bucaramanga

Última actualización de la ficha: 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 36 de 45

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.

4.7. CAPITULO VII: 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 37 de 45

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.



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 38 de 45

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.



- 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

Lo que **esta Bien**

1. Posición del Dispositivo:



Lo que **esta Mal**

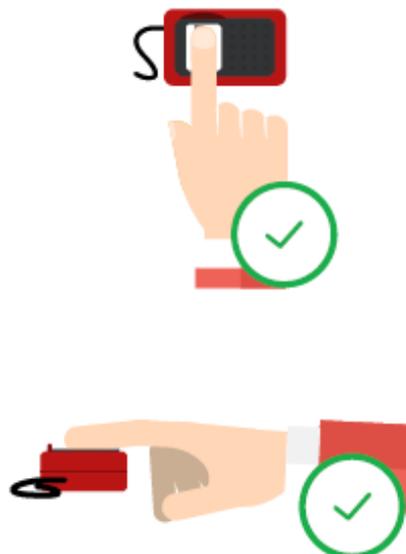
1. Posición del Dispositivo:



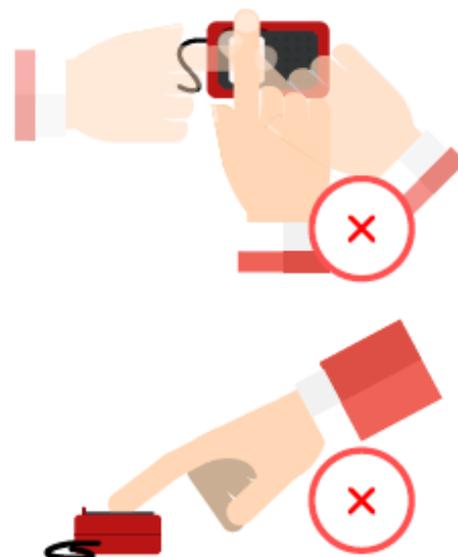
- 13.** Solicitar a la víctima colocar la primera huella en el captor sin rodar y una vez tomada, solicite colocar otra huella para realizar la validación sin rodar.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 39 de 45

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 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 40 de 45

- 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

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:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 41 de 45

 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: _____
Unique: _____
Valor: _____
Valor en letras: _____
Sucursal Bancaria: _____
Motivo por el cual no fue posible aplicar la validación biométrica: _____

	4,2	4,3	4,4	4,5	4,6	4,7
VALIDACIÓN	Valide datos del documento de identidad	Comparación de las características físicas de la persona con el documento de identidad	Verifique la información del documento físico presentado	Valide en Vivo respecto al hecho victimizante	Consulte afiliación a Seguridad Social	Valide Sónben
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

4.8. CAPITULO VIII: 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 42 de 45

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.
- 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 43 de 45

- Una vez abordado 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.co⁵

4.9. CAPITULO IX: 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.

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

• 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 44 de 45

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.
- **Anexo 3:** Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento.

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).
V3	17/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina definición de notificador porque este rol no existe, la notificación la realiza un colaborador designado por el DT para esta tarea. • Se aclara la redacción en algunos párrafos.
V4	16/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen las siguientes definiciones: Accesibilidad, Ajustes razonables, Acciones afirmativas, Apoyos, Barreras, Discapacidad, Enfoque diferencial, Enfoque étnico, Enfoque de género, Modelo de operación y Sujetos de especial protección constitucional. • Se incluye CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA TERRITORIAL PARA GARANTIZAR LAS JORNADAS DE NOTIFICACIÓN. • Se incluye CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES DE LOS PROFESIONALES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL PARA LA EFECTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA DE NOTIFICACIÓN. • Se reenumeran los capítulos. • Se incluye en el numeral 4.3 el siguiente texto: Cuando se presenten casos de víctimas no localizadas o fallecidas, remitirse al Anexo 3: Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Código: 410,08,04-18
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 16/06/2022 Página: 45 de 45

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el Anexo 3: instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento.