 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>1</b> de <b>20</b>

## 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir para radicar la toma de la solicitud de indemnización administrativa, contenida en las fases del procedimiento de la resolución 1049 de 2019.


## ALCANCE

En atención de la víctima, residente en Colombia o en el Exterior. El procedimiento inicia con las orientaciones pertinentes frente a la solicitud y radicación de la medida de indemnización administrativa, continuando con un agendamiento o remisión de la toma simplificada hasta la auditoria de solicitudes radicadas.

En casos de víctimas en el exterior, se garantiza el contacto por medio del correo electrónico destinado para tal fin.


## 2. DEFINICIONES

- **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE:** En atención a la orden vigésima cuarta del Auto 373/16 de la Corte Constitucional, la Unidad para las Víctimas deberá realizar la revisión de los casos de desplazamiento en cuyo responsable en la inclusión en el RUV no se identificó plenamente, en los elementos técnicos, jurídicos contemplados en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Artículo 37 Decreto 4800 de 2011 compilado en el Decreto 1084 de 2015) validando que sí exista relación cercana y suficiente con el conflicto armado, de conformidad con la Sentencia C-781 de 2012.
- **ACTO ADMINISTRATIVO:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de quien ejerce función administrativa, bajo el respeto por la garantías y derechos, tendiente a la producción de efectos jurídicos.
- **ACTUALIZACIONES:** Se refiere a las novedades que requieren actualización como corrección en nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo documento, número documento. Se podrá realizar actualización en la herramienta Indemniza, una vez se evidencie que la novedad ha sido aplicada en la herramienta VIVANTO.
- **CASOS CON DOCUMENTACIÓN PREVIA:** Se refiere a los casos de las personas que ya avanzaron en su proceso de documentación, que permite la plena identificación de los destinatarios de la medida de indemnización administrativa.
- **CRUCE DE INFORMACIÓN:** Gestión entre bases de datos para identificar variables.
- **DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LA FASE DE TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA:** El reconocimiento y entrega de la indemnización por vía administrativa requiere de la realización del proceso de identificación de destinatarios susceptibles a recibir dicha medida, la radicación completa de la documentación requerida y la actualización de la

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>2</b> de <b>20</b>

información de las víctimas y sus hogares en el RUV, lo cual se llevará a cabo con la información que las víctimas deberán aportar.

- **DESPLAZAMIENTO FORZADO:** se entiende como víctima del desplazamiento forzado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal ha sido vulnerada o se encuentra directamente amenazadas, con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3º de la presente ley.
- **DESPLAZAMIENTO MASIVO:** De acuerdo con el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1084 de 2015, se define como, el desplazamiento masivo, el desplazamiento forzado conjunto de diez (10) o más hogares, o de cincuenta (50) o más personas.
- **DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO:** Es todo acto que atenta contra la naturaleza y/o libertad sexual, de hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes en los escenarios de abuso y violencia dentro del contexto del conflicto armado en Colombia. La imposición de estos actos puede originarse por medio de la fuerza, coerción, opresión psicológica, abuso de poder o temor a la violencia que afecta la manifestación de la voluntad de la persona. Estas declaraciones son valoradas e incluidas en el registro único de víctimas conforme al art. 38 de la ley 1448 de 2011.
- **DOCUMENTACIÓN:** Es la recepción de los documentos necesarios para identificar los destinatarios de la medida de indemnización administrativa con mayor derecho para víctimas indirectas de homicidio y desaparición forzada; validación de certificados que soporten las lesiones personales que causan o no incapacidad permanente o temporal. Los documentos deben ser escaneados y cargados a la herramienta que disponga la Unidad.
- **DOCUMENTACIÓN SIMPLIFICADA:** Para los casos de Desplazamiento Forzado, Vinculación de NNA a actividades relacionadas con grupos armados, Delitos contra la integridad sexual, secuestro y tortura, la Subdirección de Reparación Individual en el ejercicio de sus funciones y con visión de mejora continua, realizó acciones en pro de facilitar el acceso de las víctimas respecto a la toma de solicitud y radicación de la medida indemnización administrativa, eliminando el diligenciamiento de la afirmación bajo la gravedad de juramento para el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Validación de documentos de identidad a través de Registraduría (hechos directos), por lo que ya no se necesitará solicitar la copia del documento de los destinatarios, ni el agendamiento previo para cita, estos casos los remitirá el orientador mediante la toma de solicitud simplificada en SGV. Para las víctimas que se encuentren en el exterior deberán enviar los requisitos documentales a través del canal establecido por la Unidad para las Víctimas, quien dispondrá los medios y herramientas para realizar dicho proceso.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>3</b> de <b>20</b>

- **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.
- **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 los demás.
- **ENFERMEDADES HUÉRFANAS, RUINOSAS, CATASTRÓFICAS Y DE ALTO COSTO:** Es el listado de enfermedades que el Ministerio de Salud en Colombia ha categorizado en estas variables teniendo en cuenta las condiciones específicas de estos diagnósticos, estipulados en diversos actos administrativos que el ente rector del gobierno colombiano actualiza regularmente.<sup>1</sup>


Las enfermedades ruinosas, catastróficas o de alto costo, son aquellas patologías de curso crónico que supone alto riesgo, cuyo tratamiento es de alto costo económico e impacto social y que por ser de carácter prolongado o permanente pueda ser susceptible de programación, debido a su grado de complejidad o especialidad y la baja frecuencia con que ocurren.

Una enfermedad huérfana es aquella crónicamente debilitante, grave, que amenaza la vida y con una prevalencia (la medida de todos los individuos afectados por una enfermedad dentro de un periodo particular de tiempo) menor de 1 por cada 5.000 personas, comprenden, las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas.<sup>2</sup>

- **ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** La ley 1448 de 2011 establece que: "El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. El enfoque diferencial y de género, enmarcado en la Ley de víctimas y restitución de tierras, así como en los Decretos étnicos con fuerza de Ley. Es un método de análisis y también una guía para la acción que reconoce la existencia de población colombiana con características diversas en razón de su edad (niños niñas adolescentes y jóvenes, personas mayores) Sexo, orientación sexual e identidad de género, situación de discapacidad o pertenencia étnica y permite identificar que, para lograr su derecho a la reparación integral, requiere especiales garantías y medidas de protección, acordes con sus particularidades y grado de vulnerabilidad.


<sup>1</sup> Resoluciones Ministerio de Salud 2565 fe 2007, 3974 de 2009 y 5265 de 2018.

<sup>2</sup> Ministerios de Salud, Consultado el día 10 de junio de 2021. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PENT/Paginas/enfermedades-huerfanas.aspx>


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>4</b> de <b>20</b>

El enfoque diferencial y de género aplicado en la política pública de atención y reparación integral a las víctimas en el marco del conflicto armado, reconoce que estas características particulares en razón de su situación socioeconómica, el curso de vida, etnia, la identidad de género, orientación sexual y condición de discapacidad, requiere en la atención adoptar criterios que reconozcan esas diferencias y que contribuyan a eliminar los esquemas de discriminación y marginación que pudieron causar los hechos victimizantes”.

- **ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO:** El enfoque diferencial étnico es aquel enfoque que 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.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO:** A través de este canal se atienden peticiones escritas a nivel nacional e internacional. Es el medio por el cual se tramitan las solicitudes de los organismos de control (Procuraduría, Contraloría, Defensoría del pueblo, Corte Constitucional, ONG y demás organismos) y también utilizado por las víctimas que se encuentran fuera del país, quienes además pueden acercarse a los consulados para recibir información.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:** Tiene como objetivo ampliar la cobertura de atención vía telefónica, para todas las víctimas que se encuentren dentro del territorio nacional o en el exterior, recibiendo todas las solicitudes que las víctimas hagan por este medio.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Es la estrategia operativa de atención presencial a las víctimas, bajo dos modalidades fija y móvil. Se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y otros espacios complementarios, a través de jornadas móviles/ferias de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta a nivel nacional a través de los orientadores y documentadores.
- **ESQUEMA NO PRESENCIAL:** Es el equipo encargado de dar trámite a todas las solicitudes relacionadas con la medida de Indemnización Administrativa que ingresan por los diferentes canales de atención, tal como: Presencial, canal telefónico y el canal escrito.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>5</b> de <b>20</b>


- **FORMAS PROPIAS DE VIDA:** Se refiere a los usos y costumbres y cosmovisiones que conforman un orden.
- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Tiene como objetivo diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de la entidad, que ingresen a través de los canales de atención escrita, telefónica, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.
- **ILEGIBLE:** Documento que por su construcción y estructura no es posible leer y determinar la información que contiene.
- **INTERCULTURALIDAD:** Se refiere a las relaciones de intercambio de conocimientos y experiencias entre dos culturas diferentes. Es un proceso social y comunicativo a través del cual es posible construir aprendizajes colectivos entre diferentes personas, conocimientos, culturas y prácticas en condiciones de igualdad y respeto, es decir, mediante un intercambio cuya base radica en la capacidad de reconocer al "otro", reconocerlo como sujeto histórico, constructor social y cultural, agente de cambios y transformaciones permanentes.
- **HOGAR RUV:** Es el grupo de personas parientes o no, incluidos en el Registro Único de Víctimas, con ocurrencia a un hecho victimizante contemplado en la ley 1448 de 2011.
- **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.
- **MÉTODO TÉCNICO PARA PRIORIZACIÓN DE LA ENTREGA DE INDEMNIZACIÓN:** El Método es un proceso técnico que determina los criterios y lineamientos que debe adoptar la Subdirección de Reparación Individual para determinar la priorización anual del desembolso de la medida de indemnización administrativa. El Método tiene como objetivo generar unas listas ordinales que indicarán la priorización para el desembolso de la medida de indemnización administrativa y se aplicará anualmente para la asignación de los turnos de pago de manera proporcional a los recursos apropiados en la respectiva vigencia fiscal para tal fin, de conformidad con el Marco de Gasto de Mediano Plazo del Sector.
- **NOVEDAD DE FONDO:** Corresponde a todas aquellas incidencias que implican cambios sustanciales sobre la información en el Registro Único de Víctimas. Se

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>6 de 20</b>

encuentran las novedades de exclusión; cuando manifiesta no conocer otros miembros del núcleo familiar, fallecidos, inclusiones, duplicidad en registros. Situaciones en que solicitan exclusión o cuando no conoce los otros integrantes de grupo familiar; requiere ser escalado con la Dirección de Registro antes de aplicar la novedad, para confirmar como se encuentra la declaración; de acuerdo con esto se procederán las actualizaciones en la herramienta Indemniza.


- **NÚCLEO FAMILIAR:** En la Ley de víctimas se establece que para los casos de Desplazamiento Forzado, Abandono y Despojo de Tierras todas las medidas y acompañamientos se realicen por Núcleo Familiar, este refiere a la composición de las personas que sufrieron el hecho Victimizante los cuales son representados por un Jefe de Hogar, donde pueden existir personas víctimas familiares o no frente a esta cabeza que representa al hogar afectado ante los procesos de la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.
- **ORIENTADOR:** Técnico y/o tecnólogo capacitado que brindará la atención y orientación inicial a la población víctima con enfoques, psicosocial, de acción sin daño, diferencial y de género con calidad y calidez, dando respuesta a sus solicitudes. La prestación del servicio se llevará a cabo en el esquema presencial modalidad fija (en cada uno de los puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).
- **OTROS HECHOS:** hechos victimizantes distintos al desplazamiento forzado.
- **OTROS HECHOS DIRECTOS:** Delitos contra la libertad e integridad sexual incluidos los niños, niñas y adolescentes concebidos como consecuencia de violación sexual con ocasión del conflicto armado, reclutamiento forzado de menores, lesiones que produzcan incapacidad temporal o incapacidad permanente, tortura, tratos crueles inhumanos y degradantes, atentado terrorista, víctimas de MAP, MUSE, AEI, amenaza, afectación en bienes, despojo y abandono de tierras<sup>3</sup> y secuestro.
- **OTROS HECHOS INDIRECTOS:** Homicidio, Desaparición Forzada.
- **REPISADO O ALTERADO:** Datos originales sobrescritos o manipulados.
- **REPARACIÓN INTEGRAL:** Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras). La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo

<sup>3</sup> Amenaza, afectación en bienes, despojo y abandono de tierras: los anteriores hechos victimizantes no son hechos susceptibles de indemnización.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>7</b> de <b>20</b>

de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante y en razón al enfoque diferencial y de género.

- **SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones.
- **RCYS:** Relación Cercana y suficiente con el Conflicto Armado.
- **RUV:** (Registro Único de Víctimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (Decreto 1084 de 2015).
- **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.
- **SOLICITUDES GENERALES:** Corresponde a las solicitudes que no acrediten alguna situación de extrema urgencia y vulnerabilidad.
- **SOLICITUDES PRIORITARIAS:** Corresponde a las solicitudes en las que se acredite alguna de las siguientes situaciones de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad:
  - **Edad:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (**68**) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con el avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
  - **Enfermedad:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.
  - **Discapacidad:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud.
- **TOMA DE SOLICITUD:** Proceso que deben surtir las víctimas de hechos susceptibles de Indemnización administrativa incluidas en el RUV con el objeto de recibir información de fondo por parte de la Unidad para las Víctimas sobre el reconocimiento o la negación de la medida de Indemnización administrativa, aportando la documentación requerida según la ruta en la que se encuentre el solicitante y el hecho victimizante por el cual se realiza la solicitud.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>8</b> de <b>20</b>

- **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.
  
- **SERVICIO DE EVENTOS RELACIONADOS:** Responde a los avances en la interoperabilidad entre el Registro Único de Víctimas y la herramienta INDEMNIZA, cuyo fin es realizar cargues a través de los criterios de búsqueda establecidos, en línea de casos en INDEMNIZA con la información contenida en las diferentes fuentes que conforman el RUV, para identificar los destinatarios con derecho a la medida indemnización administrativa al realizar el proceso de toma de solicitud.
  - **Uso en casos de desplazamiento forzado:**  
Permite agrupar las declaraciones para conformar en INDEMNIZA los destinatarios de la indemnización administrativa en casos en los que se haya solicitado a registro la división del núcleo. Y agrupar destinatarios en eventos de desplazamiento forzado que hayan sido declarados en múltiples ocasiones, o por diferentes marcos normativos.
  
- **VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Dichas definiciones se establecen para las víctimas del conflicto en general en la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas en el Decreto 4633 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano en su artículo 3º del Decreto 4634 del 2011 y para las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en el Decreto 4635 de 2011 en su artículo 3º.

### 3. CRITERIOS DE OPERACIÓN


- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.
  
- Que las víctimas estén incluidas en el RUV y por un hecho susceptible de indemnización administrativa (desplazamiento forzado, homicidio, desaparición forzada, secuestro, lesiones personales que causan incapacidad temporal, lesiones



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>9</b> de <b>20</b>

personales que causan incapacidad permanente, delitos contra la integridad sexual, Reclutamiento forzado de menores de edad, Tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes).

- Que a las víctimas de desplazamiento forzado se les haya analizado la relación cercana y suficiente con el conflicto armado.
- Que la víctima no haya recibido pagos por indemnización administrativa, que excedan los 40 SMLV, para hechos directos.
- Que las víctimas cumplan con el deber de participación conjunta para realizar actualización de novedades en el RUV, para las víctimas en el exterior se debe tramitar a través del correo electrónico [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co), para las víctimas en Colombia, se debe cumplir con la cita asignada y entregar la documentación requerida en caso de ser necesario para acreditarlo como destinatario de la medida de indemnización, conforme a normatividad vigente, solicitud de la indemnización administrativa para la solicitud prioritaria se puede tomar a quienes cumplan con los siguientes criterios:
  - **Edad:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (**68**) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo al avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
  - **Enfermedad:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.
  - **Discapacidad:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud. Para las víctimas en el exterior, se requiere un documento (carné de discapacidad, certificado de discapacidad, historia clínica que indique la discapacidad) que contenga la palabra discapacidad, el logo institucional y los datos de la víctima con discapacidad.
- Para soportar la condición de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad en razón de la discapacidad, que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud.
- En el momento de la documentación en caso de requerirse se deben solicitar los siguientes documentos:
  - Afirmación bajo la gravedad de juramento homicidio - desaparición forzada.
  - Formato Declaración de existencia de lesión personal que causó incapacidad temporal sin certificación médica.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>10</b> de <b>20</b>

- Al momento de informar los motivos que impiden la radicación de toma de solicitud se definen los siguientes guiones:
  - **Guion comunicación escrita (canal escrito):** texto por medio del cual se indica al solicitante de la toma de solicitud de indemnización administrativa de manera escrita (Versiones finales VF's, definidos para el canal escrito), las razones por las cuales no es posible realizar la radicación de su solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en la guía para la toma de solicitud.
  - **Guion comunicación Verbal (canal telefónico):** información indicada de manera verbal por los canales de atención presencial y telefónico en donde se mencionan las razones por las cuales no es posible realizar la radicación de su solicitud, de acuerdo con los criterios establecidos en la guía para la toma de solicitud (en el evento en el que se requiera un traductor para informar la respuesta se generaran las acciones necesarias para el caso de pueblos étnicos).

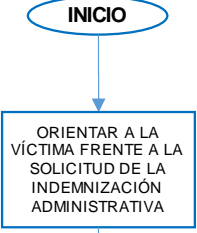
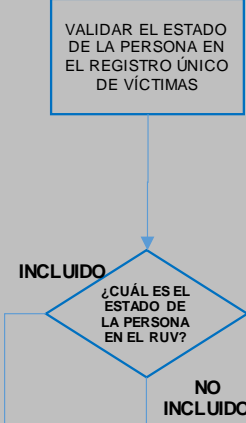
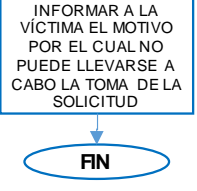
Dichos guiones van en concordancia con los modelos de respuesta definidos por los aplicativos de la Unidad (SGV para canal telefónico y presencial y LEX para canal escrito) los cuales varían de manera permanente dada la operatividad del proceso.


Tener en cuenta lo establecido en los Decretos Ley Étnicos 4633, 4634 y 4635 de 2011. Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.

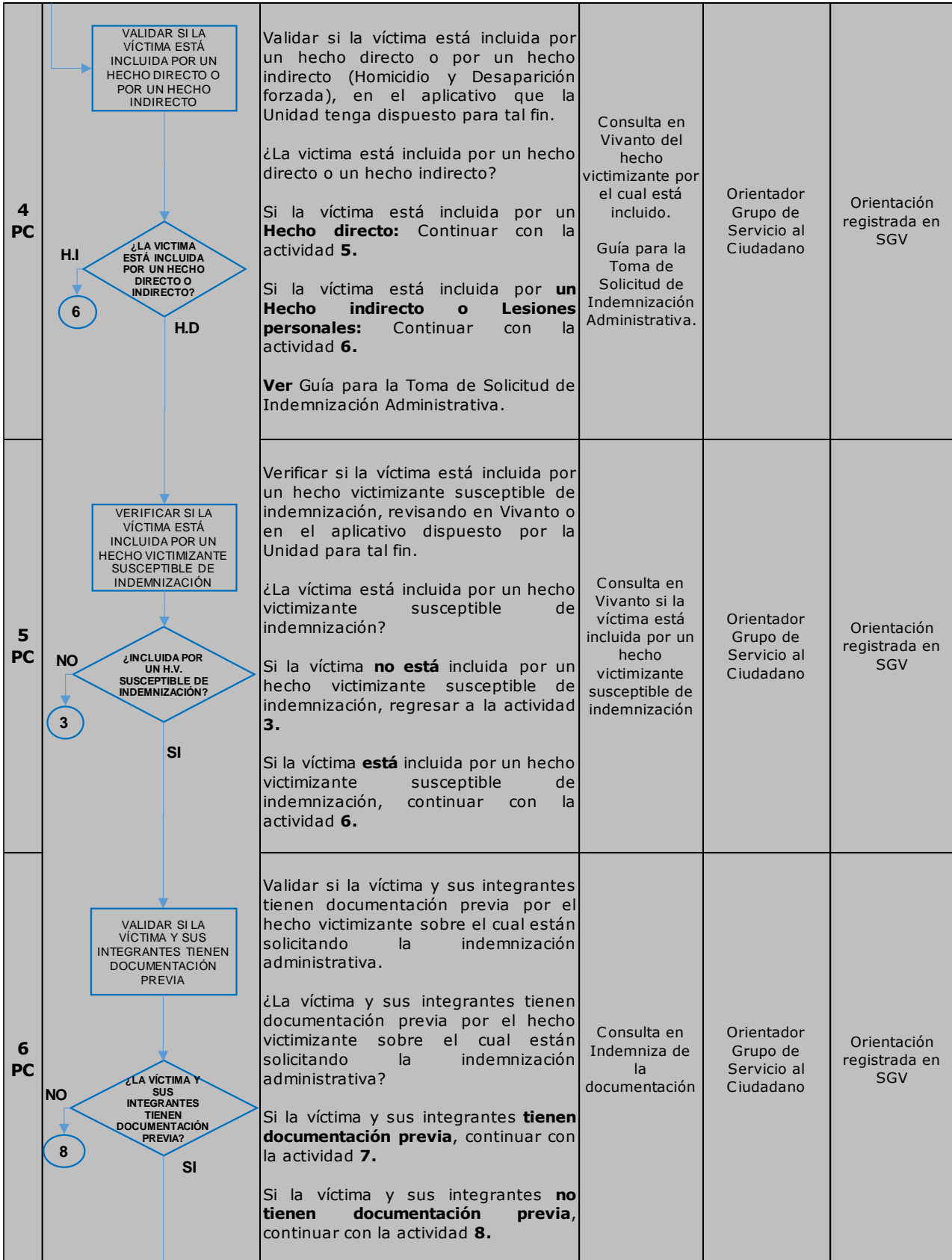
- **Modalidad de agendamiento:** Se pueden presentar de acuerdo al tipo de atención que esté presentando el centro regional o en el punto de atención a víctimas (virtual o presencial), es decir, si este se encuentra abierto al público en modalidad presencial, las agendas serán atendidas de la misma manera. Pero si por el contrario, la atención de dicho punto de atención o CRAV se está prestando de manera virtual, la modalidad de la agenda, se realizará bajo la misma modalidad de atención. Para la modalidad virtual, se contactará telefónicamente y se brindará un link de un chat virtual en donde podrán contactarse de manera bilateral y hacer el envío de la documentación para la radicación de la toma de solicitud de indemnización administrativa.
- **Inclusión de nuevos destinatarios para los hechos victimizantes de homicidio y desaparición forzada en el registro único de víctimas:** la inclusión de los destinatarios que, de acuerdo con la identificación de beneficiarios con mejor o igual derecho, la cual se realiza con base en la documentación aportada en el momento de la toma de solicitud de indemnización administrativa, por parte del solicitante, se realizará dando cumplimiento a la Circular interna 00030 del 10 de noviembre de 2020.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021 Página: <b>11</b> de <b>20</b>

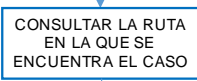
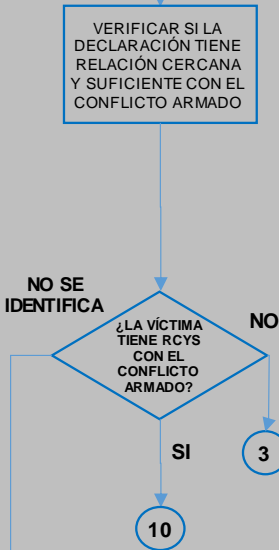
#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
<b>1</b>		<p>Orientar a la víctima frente a la solicitud de la Indemnización Administrativa, una vez solicita la información a través de los canales establecidos por la Unidad (Canal telefónico, virtual o presencial).</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Mecanismo de contacto de la Víctima con la Unidad (Canales de atención presencial, telefónico, virtual)</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano	Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano
<b>2</b> PC		<p>Validar el estado de la persona en el Registro Único de Víctimas - RUV, revisando en Vivanto o en el aplicativo que la Unidad tenga dispuesto para tal fin.</p> <p>¿Cuál es el estado de la persona en el RUV?</p> <p>Si la persona se encuentra "No Acreditado" o con estado de "No Incluido", continuar con la actividad <b>3</b>.</p> <p>Si la persona se encuentra en el RUV con estado "Incluido", continuar con la actividad <b>4</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Consulta en Vivanto del estado de inclusión de la víctima.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano	Orientación registrada en SGV
<b>3</b>		<p>Informar a la víctima el motivo por el cual no puede llevarse a cabo la toma de la solicitud de la medida de la Indemnización Administrativa, entregando la comunicación respectiva.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Guion de Comunicación verbal (Canal telefónico SGV)</p> <p>Guion de Comunicación Escrita (Canal escrito LEX)</p>	Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano	Entrega Comunicación Escrita (Canal Escrito)  Registro en SGV (Presencial y Telefónico)

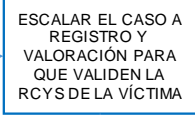
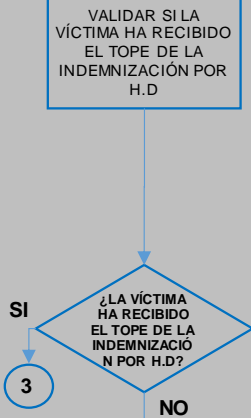
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021 Página: <b>12</b> de <b>20</b>




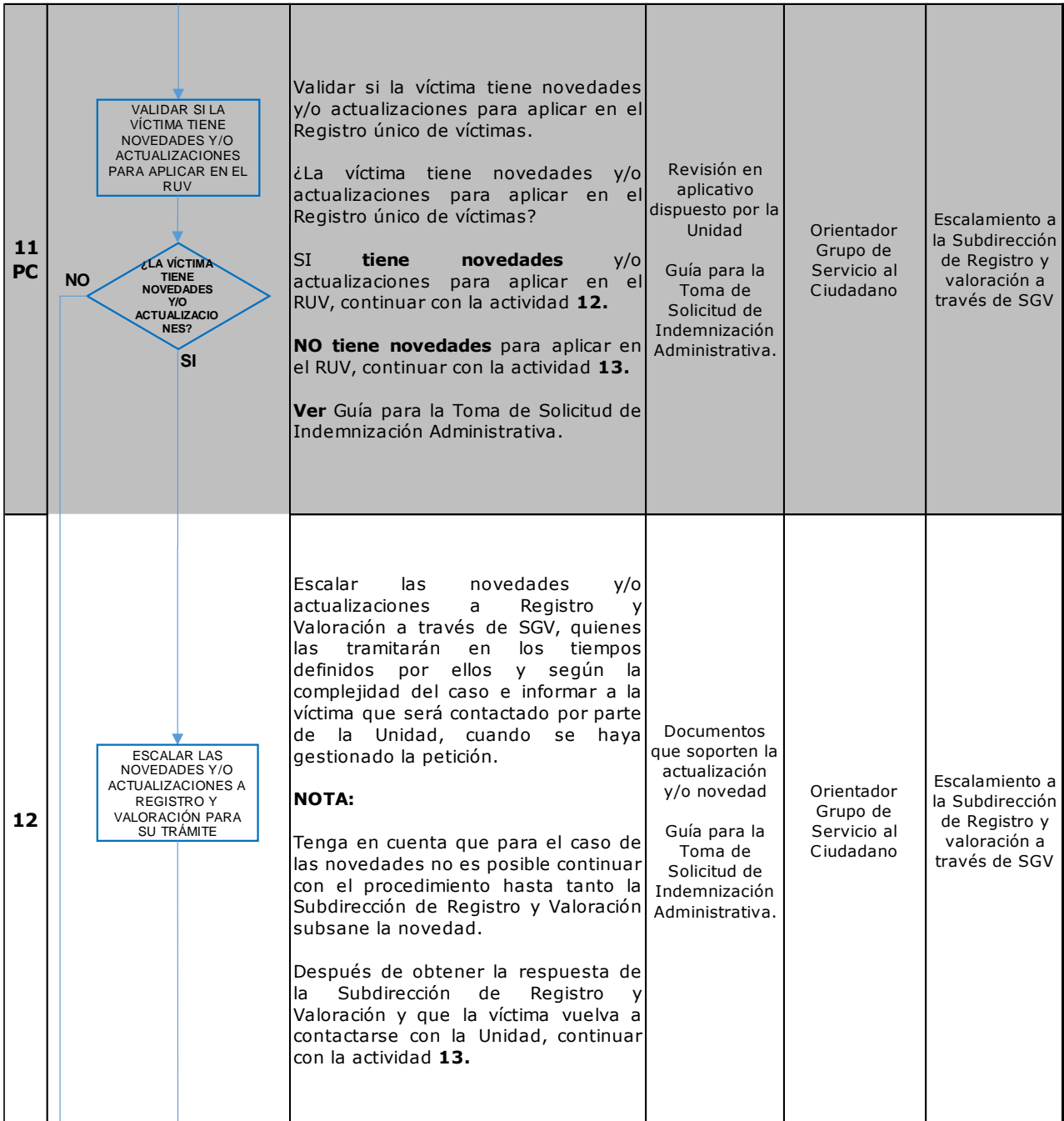
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>13</b> de <b>20</b>


<b>7</b>		<p>Consultar la ruta en la que se encuentra el caso, teniendo en cuenta que para la ruta:</p> <p><b>Transitoria:</b> Validar la respuesta que se le informó a la víctima sobre el estado de su solicitud. Si en la respuesta se evidencia que hay documentación pendiente por aportar, continuar con la actividad 8. Si la respuesta es de reconocimiento o negación de la indemnización, informar a la víctima el estado de la respuesta y es el fin del procedimiento para estos casos.</p> <p><b>Prioritaria o general:</b> Validar si la solicitud se encuentra radicada. En el caso de estar radicada la víctima debe esperar la respuesta al vencimiento de los términos, si no se encuentra radicada continuar con la actividad 8.</p> <p><b>NOTA:</b> Informar a la víctima el procedimiento a seguir según los requisitos establecidos para la documentación existente.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Casos con marcación en la herramienta Indemniza</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano/Documentador</p>	<p>Casos validados</p>
<b>8</b> <b>PC</b>		<p>Verificar si la declaración tiene Relación cercana y suficiente – RCYS – con el conflicto armado, (aplica exclusivamente para casos de Desplazamiento Forzado), revisando en Vivanto o en el aplicativo dispuesto por la Unidad.</p> <p>¿La declaración tiene Relación cercana y suficiente – RCYS – con el conflicto armado?</p> <p>Si se identifica que en el campo de responsable (Vivanto) la víctima tiene "violencia generalizada" o la víctima <b>NO tiene Relación cercana y suficiente</b> – RCYS – con el conflicto armado, regresar a la actividad <b>3</b>.</p> <p>Si <b>no es posible identificar</b> que la declaración tiene Relación cercana y suficiente – RCYS – con el conflicto armado, es decir que en el campo de responsable <b>NO</b> se encuentra (Relación cercana y suficiente), (Conflicto armado), (Relación cercana y suficiente*), (Conflicto armado*), continuar con la actividad <b>9</b>.</p> <p>SI <b>la declaración tiene Relación cercana y suficiente</b> – RCYS – con el conflicto armado, continuar con la actividad <b>10</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Consulta en Vivanto la RCYS de la declaración.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Orientación registrada en SGV</p>

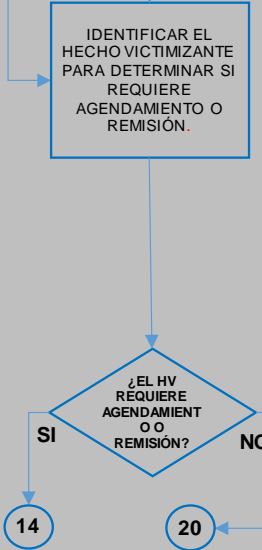
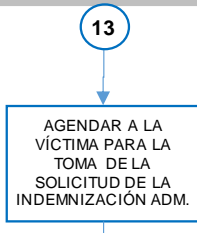
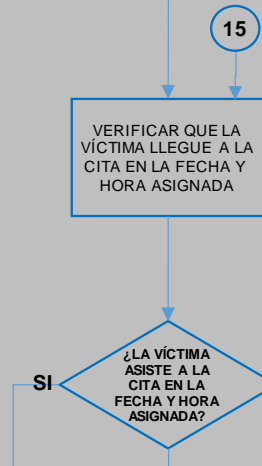
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>14</b> de <b>20</b>

<b>9</b>		<p>Escalar el caso a Registro y Valoración a través de SGV o el aplicativo dispuesto por la Unidad, para que validen la RCYS de la declaración con el conflicto armado e informar a la víctima el tiempo estimado en el que se puede volver a contactar a la Unidad para continuar con su solicitud.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p> <p><b>NOTA:</b> En caso que la Subdirección de Registro y Valoración informe que la víctima no tiene RCYS con el conflicto armado regresar a la actividad <b>3</b>.</p>	<p>Datos de la declaración sin RCYS revisada en Vivanto</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Escalamiento a la Subdirección de Registro y Valoración a través de SGV</p> <p>Orientación registrada en SGV (Notificación verbal)</p>
<b>10</b> <b>PC</b>		<p>Validar si la víctima ha recibido el tope de la indemnización administrativa <b>por hechos directos</b>, revisando en Indemniza o en el aplicativo dispuesto por la Unidad.</p> <p>¿La víctima ha recibido el tope de la indemnización administrativa por hechos directos?</p> <p>Si ya recibió el tope de la indemnización administrativa por hechos directos, regresar a la actividad <b>3</b>.</p> <p>No ha recibido el tope de la indemnización administrativa por hechos directos, continuar con la actividad <b>11</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> En el evento que el solicitante ya haya recibido el tope de indemnización, se podrá validar si alguno de los integrantes del núcleo familiar tiene pendiente el reconocimiento de su indemnización, con el fin de poder continuar con el procedimiento.</p>	<p>Consulta en Indemniza Modulo reporte de Pagos</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Orientación registrada en SGV</p>


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>15</b> de <b>20</b>

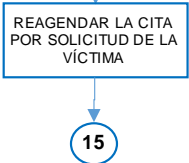

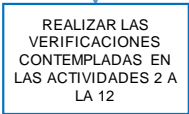
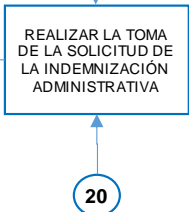



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>16</b> de <b>20</b>

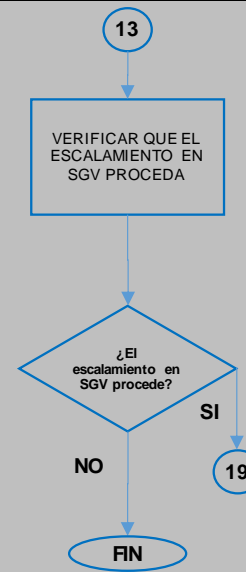

<b>13</b> <b>PC</b>		<p>Identificar el hecho victimizante para determinar si se requiere agendamiento o remisión para la toma de solicitud.</p> <p>¿El hecho victimizante requiere agendamiento o remisión?</p> <p><b>SI:</b> requiere agendamiento continuar con la actividad <b>14</b></p> <p><b>NO:</b> requiere agendamiento sino remisión continuar con la actividad <b>20</b>.</p> <p><b>Ver:</b></p> <p>* Instructivo toma de solicitud, reconocimiento y pago de indemnización administrativa para personas privadas de la libertad cuando aplique.</p> <p>* Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa (nacionales cómo para víctimas en el exterior)</p>	<p>Consulta en Vivanto del hecho victimizante por el cual está incluido.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Captura de información en SGV</p>
<b>14</b>		<p>Agendar a la víctima para la toma de la solicitud de la Indemnización Administrativa y orientarla sobre la documentación que debe llevar el día de la cita, revisando Vivanto o el aplicativo dispuesto por la Unidad.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Módulo de agendamiento en el aplicativo dispuesto por la Unidad.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Datos de agendamiento de la víctima registrado en el aplicativo dispuesto por la Unidad y/o en SGV</p>
<b>15</b> <b>PC</b>		<p>Verificar que la víctima que se presenta en el punto de atención llegue en la fecha y hora asignada cumpliendo la cita.</p> <p>¿La víctima asiste a la cita en la fecha y hora asignada?</p> <p>Si la víctima <b>no asiste</b> a la cita en la fecha y hora asignada, continuar con la actividad <b>16</b>.</p> <p>Si la víctima <b>asiste</b> a la cita en la fecha y hora asignada, continuar con la actividad <b>17</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Datos de agendamiento de la víctima</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador/documentador</p>	<p>Datos de agendamiento de la víctima validada</p>



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>17</b> de <b>20</b>

<b>16</b>		<p>Reagendar la cita por solicitud de la víctima mediante cualquier canal de atención y regresar a la actividad <b>15</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Módulo de agendamiento en el aplicativo del operador</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	Orientador/ documentador	Datos de agendamiento de la víctima
<b>17</b> <b>PC</b>		<p>Validar que el soporte suministrado por la víctima este acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud.</p> <p>¿El soporte suministrado por la víctima está acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud?</p> <p>Si el soporte suministrado por la víctima <b>no está acorde</b> con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud, regresar a la actividad <b>12</b>.</p> <p>Si el soporte suministrado por la víctima (o el cargado en SGV) <b>está acorde</b> con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud, continuar con la actividad <b>18</b>.</p>	<p>Documento soporte acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud</p>	Documentador	Documento soporte acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud validado
<b>18</b>		<p>Realizar las verificaciones contempladas en las actividades <b>2 a la 12</b> de este procedimiento.</p>	<p>Revisión en aplicativo dispuesto por la Unidad</p>	Documentador	Orientación registrada en SGV
<b>19</b>		<p>Realizar la toma de la solicitud de la Indemnización Administrativa en la herramienta Indemniza o en el aplicativo dispuesto por la Unidad, documentar el caso, generar la afirmación bajo la gravedad de juramento (para desplazamiento, homicidio y desaparición forzada), liquidar el caso, radicar la solicitud e informar a la víctima que a partir de este momento la Unidad tiene <b>120 días hábiles</b> para dar una respuesta de fondo a su caso y <b>90 días hábiles</b> adicionales para casos con documentación previa y continuar con la actividad <b>21</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> Siempre y cuando se haya realizado el cierre del caso de forma satisfactoria y se haya validado en la línea de vida que el caso no presenta ninguna novedad.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Solicitud de la indemnización Administrativa.</p> <p>Documentos soporte para los hechos victimizantes que aplique</p> <p>Formato Afirmación bajo la gravedad de juramento homicidio - desaparición forzada.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	Documentador	Solicitud de la indemnización Administrativa con número de radicado  Documentos cargados en Indemniza

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021 Página: <b>18</b> de <b>20</b>

<b>20</b> <b>PC</b>		<p>Verificar que el escalamiento en SGV se haya realizado con base en los criterios de remisión mencionados en la Guía para toma de solicitud.</p> <p>¿El escalamiento en SGV procede?</p> <p><b>SI:</b> si el escalamiento procede, regresar a la actividad <b>19</b>.</p> <p><b>NO:</b> si el escalamiento <b>No</b> procede regresar el caso por medio de la herramienta SGV y fin del Procedimiento.</p>	<p>Criterios para la toma de solicitud de indemnización administrativa.</p> <p>Aplicativos SGV -VIVANTO - INDEMNIZA.</p>	Documentador	Solicitud de la indemnización Administrativa con número de radicado
<b>21</b>		<p>Realizar auditoría a una muestra de las solicitudes radicadas, con el fin de validar la calidad de las solicitudes tomadas.</p> <p><b>Ver</b> Instructivo de auditoria y subsanación de casos.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Solicitud de la indemnización Administrativa con número de radicado.</p> <p>Instructivo de auditoria y subsanación de casos.</p>	Equipo de Subsanación Esquema No Presencial Operador	Casos limpios para reconocimiento de la medida de indemnización
<b>FIN</b>					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Indemnización Administrativa otorgada de acuerdo con el presupuesto asignado para la vigencia.	Víctimas que han asistido a los puntos de atención dispuestos por la Unidad cumpliendo con el agendamiento otorgado, o víctimas en el exterior que han contactado a la Unidad por el canal de atención establecido y que como resultado han aportado toda la documentación requerida, que han cumplido con todas las validaciones del presente procedimiento y que cuentan con una solicitud radicada, para dar inicio al estudio de su caso y que pueda recibir una respuesta de fondo en los términos definidos por la normatividad vigente.

## 5. ANEXOS


**Anexo 1:** Resolución 01049 de 2019.

**Anexo 2:** Circular 0025 del 29 de agosto del 2018.

**Anexo 3:** Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.

**Anexo 4:** Guía de auditoría y subsanación de casos.

**Anexo 5:** Afirmación bajo la gravedad de juramento homicidio - desaparición forzada.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha: 14/09/2021
			Página: <b>19</b> de <b>20</b>

**Anexo 6:** Formato Declaración de existencia de lesión personal que causó incapacidad temporal sin certificación médica.

**Anexo 7:** Instructivo toma de solicitud, reconocimiento y pago de indemnización administrativa para personas privadas de la libertad.

**Anexo 8:** Informativo personas privadas de la libertad (PPL).


**Anexo 9:** Resolución 00582 del 26 de abril de 2021.

**Anexo 10:** Ley 2078 de 2021.

**Anexo 11:** Circular 00030 del 10 de noviembre de 2020.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	20/09/2018	Creación del procedimiento.
V2	10/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio en el nombre del Procedimiento de: Solicitud de entrega de indemnización administrativa a Toma de solicitud de indemnización administrativa</li> <li>Eliminación y cambio de definiciones.</li> <li>Cambio de actividades acorde con el modelo de gestión y operación vigente en el Proceso.</li> <li>Eliminación de anexos asociados a la versión anterior de este procedimiento por la inclusión de la Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</li> <li>Los anexos 5, 6, 7 y 8 pasan de estar asociados al procedimiento de Documentación para el acceso a la medida de indemnización Administrativa, a estar relacionados en este procedimiento.</li> </ul>
V3	20/05/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyen definiciones.</li> <li>Se incluye en los criterios de operación lineamientos de los guiones de comunicación escrita (canal escrito) y comunicación Verbal (canal telefónico).</li> <li>Se incluye punto de control No. 13 para validar la identificación de hecho victimizante previo al agendamiento y remisión del caso.</li> <li>Se incluye punto de control No. 20 para la verificación del escalamiento en SGV para determinar si procede o no.</li> <li>Se eliminan los siguientes anexos del Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Afirmación Bajo La Gravedad de Juramento Desplazamiento Forzado (Código: 410.08.15-43; Versión: 06; Fecha: 28-03-2019).</li> <li>* Constancia de desconocimiento del paradero y/o datos de contacto de uno de los integrantes del grupo familiar (Código: 410.08.15-41; Versión: 03; Fecha: 13/08/2019).</li> </ul> </li> <li>Se relacionan los siguientes anexos: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anexo 7: Instructivo toma de solicitud, reconocimiento y pago de indemnización administrativa para personas privadas de la libertad (Código: 410,08,05-22; Versión: 01; Fecha: 13/08/2019).</li> <li>* Anexo 8: Informativo personas privadas de la libertad (PPL) (Código: 410,08,15-93; Versión: 01; Fecha: 13/08/2019).</li> </ul> </li> </ul>
V4	16/04/2021	<p>Se realizan ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye criterio de operación para atender solicitudes por derecho de petición o acción constitucional: * Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.</li> <li>Se incluye nota en la actividad 13 (punto de control): Nota: Si el solicitante aporta un documento que certifique la Discapacidad de él o alguno de los destinatarios, Indague y oriente con base en la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019" y continúe con la actividad 20 (remisión por medio de SGV) o 14 (agendamiento) depende del tipo de remisión.</li> <li>Se incluye el Anexo 9: Guía para orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019.</li> </ul>
V5	07/07/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta el objetivo y el alcance del procedimiento.</li> <li>Se elimina la definición de notificador.</li> </ul>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 14/09/2021 Página: <b>20</b> de <b>20</b>

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye un nuevo criterio de operación: Modalidad de agendamiento.</li> <li>Se incluye <i>o lesiones personales</i> en la actividad No. 4.: Si la víctima está incluida por un Hecho indirecto o Lesiones personales: Continuar con la actividad 6.</li> <li>Ajustes en los conceptos y definiciones.</li> <li>Se elimina nota de la actividad 13: <b>Nota:</b> <i>Si el solicitante aporta un documento que certifique la Discapacidad de él o alguno de los destinatarios, Indague y oriente con base en la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019" y continúe con la actividad 20 (remisión por medio de SGV) o 14 (agendamiento) depende del tipo de remisión y la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019"</i></li> <li>Vinculación de la resolución que modifica la edad priorización y su operatividad.</li> <li>Mención de modalidades de agendas VIRTUALES Y PRESENCIALES.</li> <li>Se incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anexo 10: Ley 2078 de 2021.</li> <li>* Anexo 11: Circular 00030 del 10 de noviembre de 2020.</li> </ul> </li> <li>Se elimina la Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo Ley 1996 de 2019 (Código: 410,08,04-20; Versión: 01; Fecha: 16/04/2021) dado la directriz de la Sub General de retomar TDA.</li> </ul>
V6	14/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta el OBJETIVO, aclarando que el procedimiento a seguir es para radicar la toma de la solicitud de indemnización administrativa.</li> <li>Se ajusta el ALCANCE del procedimiento aclarando la participación de víctimas en el exterior.</li> <li>Se ajustan las definiciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>* DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LA FASE DE TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.</li> <li>* ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE.</li> <li>* Se aclara en la definición de Modalidad de agendamiento que el contacto es telefónico.</li> </ul> </li> <li>Se ajusta la redacción de las actividades <b>8 y 9</b> aclarando que es si la declaración tiene Relación cercana y suficiente – RCYS – con el conflicto armado.</li> <li>Se ajusta la redacción de la actividad <b>12</b>, en cuanto al tiempo.</li> <li>Se vincula en las actividades <b>14, 15 y 16</b> la guía para la toma de solicitud de indemnización administrativa, en la cual cita en la Pagina 34, la dinámica de atención para víctimas en el exterior.</li> <li>Se ajusta la Descripción del Producto y/o Servicio incluyendo "o víctimas en el exterior que han contactado a la Unidad por el canal de atención establecido y que como resultado".</li> </ul>