

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES	Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 12/08/2021 Página: 1 de 8

GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES

Objetivos de la llamada:

- Conocer las razones por las cuales no se realizó el cobro de la medida de indemnización.
- Indagar sobre la posibilidad de la persona con discapacidad para manifestar su voluntad y tomar decisiones, en este caso financieras, con el propósito de reprogramar los recursos de indemnización directamente.
- Verificar si requiere o no apoyo en la toma de decisiones frente a la indemnización administrativa.
- Informar acerca de los mecanismos de apoyo para la celebración de actos jurídicos que puede usar la persona con discapacidad en caso de requerirse, en concordancia con lo establecido en la Ley 1996 de 2019.

Antes de la llamada tenga en cuenta:

- 1)** Recuerde que las personas con discapacidad son aquellas que tienen una diversidad funcional a nivel físico, sensorial, intelectual, mental o múltiple, que encuentran barreras en la sociedad para participar de manera plena y efectiva, en condiciones de equidad.
- 2)** Revise la información completa, comprendiendo el sentido de la llamada que realizará y lo que debe tener en cuenta, es importante conocer el expediente del caso en INDEMNIZA. Esto es fundamental para saber contestar las preguntas que le haga su interlocutor/a.
- 3)** Recuerde que la Ley 1996 de 2019, presume la capacidad legal, afirmando que *"todas las personas con discapacidad son sujetos de derecho y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usar o no apoyos para la realización de actos jurídicos. En ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para la restricción de la capacidad de ejercicio de una persona."*
- 4)** Recuerde que presentar **únicamente** discapacidad física, no quiere decir que la víctima no pueda tener autonomía en la toma de sus decisiones, por ende, esta casuística no se orienta a TDA.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES	Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 12/08/2021 Página: 2 de 8

Durante la llamada:

- 1-**Brinde el tiempo necesario para que la persona tenga clara la información transmitida.
- 2-**Es necesario esforzarse por construir un ambiente de respeto y confianza, con el ánimo de lograr que la persona comprenda el trámite que debe desarrollar.
- 3-**Este muy atenta/o durante toda la conversación, pues esto promueve la empatía y facilita que la persona sienta confianza con usted.
- 4-**Pregunte si la información transmitida ha sido entendida.
- 5-**Si le solicitan repetir la información, hágalo de manera cordial.
- 6-**Mantenga la disposición de resolver las inquietudes.

Guion aplicación de Protocolo TDA para casos de reprogramaciones. (Contesta la misma víctima)

*Buenas tardes habla con **Nombre del Servidor** de la Unidad para las víctimas, ¿hablo con (nombre de la víctima)?*

Si. [Continúe con la llamada]

No. *¿Podría comunicarme con el/ella? De ser afirmativo, continúe con la llamada. De ser negativo indague por la disponibilidad y el número de contacto de la persona con reintegro.*

*Señor **XXXX** tenemos reportado en nuestro sistema de información, que el dinero correspondiente a la medida de indemnización por el hecho victimizante XXXX con radicado XXXX, fue reintegrado, es decir que este se encuentra nuevamente en la cuenta bancaria de la Unidad para las Víctimas, por el motivo de no cobro.*

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de la llamada es conocer las razones por las cuales no realizó el cobro de la medida de indemnización. ¿Podría indicarme por favor el motivo? [Seleccionar según el caso]el motivo por el cual:

1. No fue informada la disponibilidad del dinero por parte de la unidad.
2. El dinero se colocó en una ciudad diferente a la de su residencia, lo que ocasionó que no se pudiera trasladar.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES	Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 12/08/2021 Página: 3 de 8

3. Aun conociendo la existencia de los recursos no se acercó a la entidad bancaria para realizar el cobro.
4. Por la discapacidad (de cualquier categoría) que presenta, no logró desplazarse al banco para generar el cobro- formalización de la cuenta bancaria.
5. Por la discapacidad (de cualquier categoría) que presenta, no logró hacer efectiva la entrega de la carta de indemnización en el momento de la notificación.
6. Por condiciones de salud, no logró desplazarse al banco para generar el cobro- formalización de la cuenta bancaria.
7. Por condiciones de salud, no logró hacer efectiva la entrega de la carta de indemnización en el momento de la notificación.
8. Por la discapacidad que presenta el destinatario de la medida, el funcionario del Banco agrario se negó a realizar la entrega del dinero.
9. Ha sido declarado interdicto mediante Sentencia
10. Otra. ¿Cuál? _____.

* Si el motivo es el 9, tenga en cuenta los siguientes aspectos: Si evidencia que la persona en condición de Discapacidad presenta documentación de interdicción, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

Documentación completa:

- Sentencia de designación de curador de bienes de la persona con discapacidad.
- Acta de posesión del curador de bienes de la persona con discapacidad.
- Registro Civil de Nacimiento con la anotación respectiva donde se declara la interdicción.
- Cédula del curador de bienes.

Estado de cedulación:

Verifique mediante SGV (Creación de caso – Paso 2) y/o Vivanto (Ayudas y Beneficios – Registraduría) el estado de cedulación de la persona en condición de Discapacidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES	Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 12/08/2021 Página: 4 de 8

Nota: En caso que la persona ya cuenta con el estado de cedulaación "Baja por Interdicción Judicial" no procede el escalamiento de TDA, si la documentación de interdicción no está completa se debe completar; si la documentación de interdicción está completa, pero el estado de cedulaación es Vigente sí procede el escalamiento a TDA, lo anterior en cumplimiento con la presunción de la capacidad legal que estipula la Ley 1996 de 2019 – Ley de Capacidad Legal.

- * Si el motivo mencionado es el **1,2 y 3** continuar con el guion de reprogramación de trámite.
- * Si el motivo mencionado es el **4, 5, 6, 7 y 8** preguntar ¿es posible para usted acercarse a la entidad bancaria para formalizar la entrega de los recursos de su indemnización? SI/NO

Si la respuesta es **NO**: Aplicar preguntas de la tabla del segundo guion.

Si la respuesta es **SÍ**: [Reprogramación del giro].

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, desde la Unidad para las Víctimas, se iniciarán las acciones pertinentes para la recolocación de los recursos de la medida de indemnización; por lo cual agradecemos mantener los datos de contacto actualizados y esperar el contacto de la Unidad en el cual le informaremos la fecha de la disponibilidad de los recursos en el banco nuevamente.

Actualice datos de contacto en SGV e Indemniza:

Resultado: GENERAR RECOLOCACIÓN DE LOS RECURSOS. **Guion aplicación de TDA para los casos de reprogramaciones. (Contesta una persona diferente a la víctima).**

Buenas tardes habla con nombre del profesional de la entidad de la Unidad para las víctimas, hablo con (nombre de la víctima).

En caso de no poder contactarse con la víctima directa que tiene el reintegro, ya que quien contesta la llamada menciona que por temas inherentes a su discapacidad no puede responder las preguntas mencione:

¿Es usted la persona cuidadora principal de _____?, SI_X_ Continuar la llamada con el cuidador/a principal)

No__ ¿me puede poner en contacto con ella/él? (de ser negativa la respuesta, indague por el nombre y datos de contacto del cuidador). [Si] Continuar la llamada con el cuidador/a principal).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES	Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 12/08/2021 Página: 5 de 8

Nota: En caso de no lograr contacto telefónico efectivo, se deben tener las siguientes consideraciones:

1. Garantizar que se intente la comunicación a los diferentes números de contacto que se encuentra en los aplicativos: indemniza, SGV, Vivanto, Orfeo.
2. Realizar intentos de comunicación en diferente momento a diferentes horas durante la jornada laboral.
3. Tipificar en SGV cada uno de los intentos de comunicación con la finalidad de guardar la trazabilidad.
4. El no contacto con la persona en condición de discapacidad para hacer las preguntas de validación no implica detener el proceso de reconocimiento de la medida de indemnización administrativa.

*Señor **XXXX** tenemos reportado en nuestro sistema de información, que el dinero correspondiente a la medida de indemnización administrativa del (de la) señor(a) XXX por el hecho victimizante XXXX con radicado XXXX, fue reintegrado, es decir que este se encuentra nuevamente en la cuenta bancaria de la Unidad para las Víctimas, por el motivo de no cobro.*

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de la llamada es conocer las razones por las cuales no se realizó el cobro de la medida de indemnización.

Por favor indíqueme en cuál, de estos motivos se relaciona el caso de Nombre de la víctima:

1. No fue informada la disponibilidad del dinero por parte de la unidad.
2. El dinero se colocó en una ciudad diferente a la de su residencia, lo que ocasionó que no se pudiera trasladar.
3. Aun conociendo la existencia de los recursos no se acercó a la entidad bancaria para realizar el cobro.
4. Por la discapacidad (de cualquier categoría) que presenta, no logró desplazarse al banco para generar el cobro- formalización de la cuenta bancaria.
5. Por la discapacidad (de cualquier categoría) que presenta, no logró hacer efectiva la entrega de la carta de indemnización en el momento de la notificación.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES		Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO		Fecha: 12/08/2021
			Página: 6 de 8

6. Por condiciones de salud, no logró desplazarse al banco para generar el cobro-formalización de la cuenta bancaria.
7. Por condiciones de salud, no logró hacer efectiva la entrega de la carta de indemnización en el momento de la notificación.
8. Por la discapacidad que presenta el destinatario de la medida, el funcionario del Banco agrario se negó a realizar la entrega del dinero.
9. La persona en condición de discapacidad ha sido declarado interdicto mediante Sentencia.
10. Otra. ¿Cuál? _____.

* * Si el motivo es el **9**, tenga en cuenta los siguientes aspectos: Si evidencia que la persona en condición de Discapacidad presenta documentación de interdicción, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

Documentación completa:

- Sentencia de designación de curador de bienes de la persona con discapacidad.
- Acta de posesión del curador de bienes de la persona con discapacidad.
- Registro Civil de Nacimiento con la anotación respectiva donde se declara la interdicción.
- Cédula del curador de bienes.

Estado de cedulación:

Verifique mediante SGV (Creación de caso – Paso 2) y/o Vivanto (Ayudas y Beneficios – Registraduría) el estado de cedulación de la persona en condición de Discapacidad

Nota: En caso que la persona ya cuenta con el estado de cedulación “Baja por Interdicción Judicial” no procede el escalamiento de TDA, si la documentación de interdicción no está completa se debe completar; si la documentación de interdicción está completa, pero el estado de cedulación es Vigente sí procede el escalamiento a TDA, lo anterior en cumplimiento con la presunción de la capacidad legal que estipula la Ley 1996 de 2019 – Ley de Capacidad Legal.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES		Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO		Fecha: 12/08/2021 Página: 7 de 8

Teniendo en cuenta la respuesta que acaba de entregarme, El propósito de esta llamada Sr/Sra. _____ es ampliar la información sobre la discapacidad que presenta NOMBRE. A continuación, le hare algunas preguntas: En la certificación de discapacidad que aparece en la solicitud de indemnización reporta que (contraste la información, con la certificación cargada en indemniza).

PREGUNTA	RESPUESTA
Nombre Victima ¿Tiene alguna dificultad para comprender lo que le dicen otras personas ?	SI/NO Continuar con la siguiente
¿Presenta Nombre victima alguna dificultad para comunicar sus deseos?	SI/NO Continuar con la siguiente
Nombre ¿necesita apoyo permanente de alguien para tomar decisiones frente al manejo del dinero?	SI/NO Si a la última pregunta responde NO , de igual manera relacionamos preguntas y respuestas en las observaciones y tipificamos en SGV por TDA en condición <u>finalizado</u> . Si a la última pregunta responde SÍ , de igual manera relacionamos preguntas y respuestas en las observaciones y tipificamos en SGV por TDA en condición <u>remitido</u> y cargamos el soporte correspondiente

Es importante que las preguntas y sus respuestas sean relacionadas en las observaciones del escalamiento.

Escalamiento en SGV:

Proceso: Reparación Integral.

Solicitud: SRI – Aplicación del instrumento toma de decisiones con apoyo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	GUIÓN DE LLAMADA REPROGRAMACIONES		Código: 410,08,04-22
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO		Fecha: 12/08/2021 Página: 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	12/08/2021	Creación del Guion de Llamadas.