



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

PROTOCOLO

Para realizar **Solicitudes de Información** a la Subdirección Red Nacional de Información -SRNI-

#Unidos por las Víctimas



Red Nacional de Información

INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LAS VÍCTIMAS



SC-CER814217



SC-CER512366



 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN	Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI	Fecha: 06/04/2022 Página 1 de 14

Tabla de contenido

1. OBJETIVO:	2
2. ALCANCE:	2
3. DEFINICIONES:	2
4. INTRODUCCIÓN	5
5. DEFINICIÓN DE SOLICITUDES	6
5.1. Cruce de datos.....	6
5.2. Consulta de datos (cifras y/o estadísticas).....	6
5.3. Cruce de información.....	7
6. SOLICITANTES DE INFORMACIÓN	8
7. REQUISITOS PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .	9
7.1. Para el cruce de datos	9
7.2. Requisitos para la solicitud de cifras y estadísticas.....	10
8. CANALES PARA LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10
9. TIEMPOS DE RESPUESTA Y CATEGORÍA DE LAS SOLICITUDES ...	11
10. MEDIOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	12
11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	13
12. ANEXOS	13
13. CONTROL DE CAMBIOS	13

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN</p>	<p>Código: 520,06,10-8</p>
	<p>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Versión:02</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI</p>	<p>Fecha: 06/04/2022</p> <p>Página 2 de 14</p>

1. OBJETIVO:

Orientar a los usuarios de entidades que conforman la RNI para presentar solicitudes de información a la Subdirección Red Nacional; mediante los principios, mecanismos y lineamientos establecidos, teniendo en cuenta los estándares de legalidad, calidad, seguridad y confidencialidad de la información.

2. ALCANCE:

Indicar las definiciones y requisitos para realizar solicitudes de información desde las entidades que conforman la RNI. Adicionalmente se establecen los canales y medios de respuestas de acuerdo con los tiempos establecidos por la SRNI como coordinadora de la Red Nacional de Información.

3. DEFINICIONES:

Acreditación: permite consultar el estado de una persona en la línea base del Registro Único de Víctimas administrado por la Unidad para las Víctimas. En este caso se remitirá como respuesta la información del estado de la persona en el RUV (incluido, no incluido, en valoración)

Articulador Territorial SRNI: Profesional (funcionario y/o contratista) designado en las Direcciones Territoriales de la Unidad encargado de interlocutar entre el nivel nacional y territorial para la implementación de las estrategias de la SRNI y la consolidación de los sistemas de información en las entidades territoriales

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Colaborador Designado: Profesional delegado por la Entidad Territorial o Nacional, en el marco del Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información, con la potestad para interlocutar con la RNI en materia de sistemas de información.

Dato: Representación simbólica de un atributo o variable.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN		Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI		Fecha: 06/04/2022 Página 3 de 14

datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de la persona.

Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Dato Semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Dominio político legal: Uno de los cinco dominios de interoperabilidad de Gobierno en Línea, entendido como la disposición de un conjunto de políticas y normas que permiten el intercambio de información a través de figuras como los acuerdos de intercambio, convenios, actas de entendimiento, entre otros.

Dominio técnico: Uno de los cinco dominios de interoperabilidad de Gobierno en Línea, entendido como los procedimientos estandarizados que se deben adoptar para el consumo, diseño, implementación y prestación de servicios de intercambio de información.

Entidad Nacional: Entendidas como aquellas instituciones públicas, privadas, de cooperación internacional que tienen campo de acción en todo el territorio nacional.

Entidad Territorial: Entendida como las entidades del orden departamental, distrital y municipal que componen la administración pública nacional.

Equipo de Articulación y Fortalecimiento Interinstitucional: Uno de los equipos funcionales de la Subdirección Red Nacional de Información, encargado de la gestión de información a nivel nacional y territorial como insumo para las mediciones que se adelantan en la Subdirección. Adicionalmente, se encarga de la socialización de las estrategias diseñadas por la Subdirección.

Información: Conjunto procesado y organizado de datos sometidos a interpretación.

Fuente de Información: Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información.

	El futuro es de todos	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN	Código: 520,06,10-8
			GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión:02
			PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI	Fecha: 06/04/2022 Página 4 de 14

Interconexión: Es la vinculación de recursos físicos y soportes logísticos de las redes, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones y la interoperabilidad de plataformas.

Seguridad de la Información: Conjunto de medidas preventivas adoptadas por la organización con el propósito de proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.

Titular de la Información: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Red Nacional de Información (RNI): De acuerdo al artículo 153 de la Ley de Víctimas, es el instrumento que garantizará al Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas una rápida y eficaz información nacional y regional sobre las violaciones de que trata el artículo 3° de la misma Ley, permitiendo la identificación y el diagnóstico de las circunstancias que ocasionaron y ocasionan el daño a las víctimas.

Subdirección Red Nacional de Información (SRNI): Dependencia de la Dirección de Registro y Gestión de la Información de la Unidad para las Víctimas, encargada de la administración y operación de la Red Nacional de Información

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN		Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI		Fecha: 06/04/2022 Página 5 de 14

4. INTRODUCCIÓN

La Unidad para las Víctimas, dentro de su política de manejo y disposición de la información de la población víctima, ha garantizado la oportunidad, confiabilidad, integralidad, trazabilidad y seguridad de esta por medio de procedimientos estandarizados, canales apropiados y desarrollo de plataformas tecnológicas para acceder, consultar y utilizar los datos en beneficio de dicha población.

Es así como la disposición y el uso de esta información ha sido uno de los ejes transversales para continuar con la implementación de la ruta para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, garantizando la oportunidad, conceptualización y análisis de la política pública destinada a las víctimas del conflicto armado interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Unidad para las Víctimas a través de la Subdirección Red Nacional de Información como coordinadora de la RNI, presenta los lineamientos, procedimientos y reglas para presentar las de solicitudes de información teniendo en cuenta los estándares de legalidad, calidad, seguridad y confidencialidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN</p>	Código: 520,06,10-8
	<p>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión:02
	<p>PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI</p>	<p>Fecha: 06/04/2022</p> <p>Página 6 de 14</p>

5. DEFINICIÓN DE SOLICITUDES

5.1. Cruce de datos.

Permite la consulta de datos individuales en el Registro Único de Víctimas (RUV) y otras fuentes dispuestas en la Red Nacional de Información para responder las siguientes necesidades:

a. Acreditación

Permite consultar el estado de una persona en la línea base del Registro Único de Víctimas administrado por la Unidad para las Víctimas. En este caso se remitirá como respuesta la información del estado de la persona en el RUV (incluido, no incluido, en valoración)

b. Acreditación ampliada

En este caso se remitirán las variables que conforman la línea base del Registro Único de Víctimas, así como la información por ocurrencia y/o declaración del hecho victimizante o ubicación actual de población víctima. A partir de estas tres temáticas principales (ocurrencia, declaración y ubicación) si el solicitante lo requiere se podrá realizar la desagregación por enfoque diferencial (género, étnica, ciclo vital, discapacidad), año de ocurrencia, tipo de hecho victimizante.

c. Cruce con otros registros administrativos

La solicitud deberá detallar la necesidad para que de acuerdo con las fuentes de información que están dispuestas en la Red Nacional de Información, se realice el cruce de datos y se genere la respuesta a la solicitud. Las variables que se remitirán serán aquellas que a través de los diferentes escenarios de articulación se encuentren autorizadas por la entidad dueña de la información y que por consiguiente guarden total integridad con el dato original.

d. Caracterización

Los resultados del proceso de caracterización individual (sábana de datos), se remitirán únicamente a entidades territoriales que adelantaron este proceso con el instrumento de la Unidad para las Víctimas. Los resultados agregados se encuentran disponibles en la sección de RNI/REPORTES en la página web de la entidad.

Nota: Los trámites de acreditación y acreditación ampliada se realizan con la información del Registro Único de Víctimas en línea.

5.2. Consulta de datos (cifras y/o estadísticas)

Una cifra es una expresión numérica que describe de forma cuantitativa la información contenida en el Registro Único de Víctimas o en otra fuente administrada por la Unidad para

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN</p>	<p>Código: 520,06,10-8</p>
	<p>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Versión:02</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI</p>	<p>Fecha: 06/04/2022</p> <p>Página 7 de 14</p>

las Víctimas a través de la SRNI. Los reportes de cifras y estadísticas se encuentran en la página de la Unidad y hacen referencia a la siguiente información:

a. Registro Único de Víctimas – RUV

Permite realizar consultas por ubicación, declaración y ocurrencia de hechos victimizantes y desagregar la información por tipo de hecho, año de ocurrencia o declaración, enfoque diferencial, así como la descarga de datos agregados en formato Excel.

b. Caracterización territorial

Reportes que recogen la información recolectada a través de la encuesta de caracterización con enfoque de Goce Efectivo de Derechos GED de la Unidad para las Víctimas.

c. Indicadores de infancia, adolescencia y juventud

Reporte con la medición de los indicadores situacionales sobre la garantía de los derechos de la población entre 0 y 28 años. La formulación de los indicadores se realizó con el apoyo de la Procuraduría General de la Nación, en el marco de la rendición de cuentas territorial.

d. Ficha estratégica e indicadores IGED

Permite consultar información agregada con opción de descarga, de los entornos Nacional, departamental, municipal y dirección territorial, con contenidos de Registro, presencia y respuesta institucional, prevención, Atención y asistencia, Reparación, Gestión Interinstitucional territorial, fondo de reparación, víctimas en el exterior y cooperación internacional.

e. Visor IGED

Reporte de los Indicadores de Goce Efectivo de Derechos IGED que permite desagregar datos municipales o departamentales por derechos como vivienda, subsistencia mínima, educación, indemnización, vida, integridad, libertad, justicia, rehabilitación, no repetición, retornos y reubicaciones.

f. Visor SSV

Resultados de la medición de la superación de situación de vulnerabilidad a víctimas de desplazamiento forzado ubicados en municipios y departamentos del país. El reporte permite filtrar por cada uno de los ocho derechos de la medición, departamento, municipio y tiene asociadas variables de enfoque diferencial. Resolución 2200 de 2018

Nota: Las cifras y estadísticas no están asociadas a una persona de forma directa y se encuentran disponibles en la página de la Unidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reportes>

5.3. Cruce de información

Permite realizar consultas de bloques de listados de personas, sobre múltiples fuentes de datos como el RUV y otras fuentes dispuestas por diferentes entidades al interior de la RNI.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN</p>	<p>Código: 520,06,10-8</p>
	<p>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Versión:02</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI</p>	<p>Fecha: 06/04/2022</p> <p>Página 8 de 14</p>

6. SOLICITANTES DE INFORMACIÓN

En el marco de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y de la Ley 1448 de 2011 que definen los procedimientos para la protección de datos personales y del derecho del habeas data, así como el tratamiento de la información relacionada con la población víctima, es preciso definir los solicitantes de los servicios de la Subdirección Red Nacional de Información de la Unidad para las Víctimas:

a. Entidades del SNARIV

Tienen la posibilidad de presentar las solicitudes a través de los colaboradores designados por cada entidad o canales establecidos y recibir información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas; esto implica la imposibilidad de entregar información de terceros que no han autorizado a la Unidad para entregar información.

La entrega de la información debe estar mediada por el Protocolo de intercambio de información, la suscripción del Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información o Convenio interadministrativo entre la Unidad para las Víctimas y las entidades que conforman la Red Nacional de Información o acuerdo nivel de servicios para áreas o dependencias de la Unidad para las Víctimas.

b. Entidades de Control

Tienen la posibilidad de presentar las solicitudes a través de los canales dispuestos y recibir información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas; esto implica la imposibilidad de entregar información de terceros que no han autorizado a la Unidad para entregar información.

La entrega de la información debe estar mediada por el acatamiento del Protocolo de intercambio de información entre la Unidad para las Víctimas y las entidades que conforman la Red Nacional de Información.

c. Entidades territoriales

Tienen la posibilidad de presentar las solicitudes a través de los articuladores territoriales de la Red Nacional de Información, los municipios o departamentos que cuenten con acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información o Convenio interadministrativo con la Unidad para las Víctimas.

d. Persona natural

Sólo podrán solicitar cifras y estadísticas. En ningún momento se entregarán registros poblacionales dado que no existe un respaldo jurídico que permita entregar esta información sin vulnerar el derecho de habeas data. Los reportes del RUV que entrega la Subdirección Red Nacional de Información se encuentran públicos en la página de la Unidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reportes>

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN	Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI	Fecha: 06/04/2022 Página 9 de 14

Nota: Recuerde que entre más información cuente su requerimiento, mayor precisión tendrá en los resultados.

7. REQUISITOS PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

7.1. Para el cruce de datos

De acuerdo con los criterios establecidos por el Subcomité Nacional de Sistemas de Información para la realización de cruces de datos (acreditaciones y cruces con otros registros administrativos), las variables mínimas para dar trámite a estas solicitudes son las siguientes:

Nombre de la variable	Descripción	Observación
Consecutivo del archivo	Corresponde a una numeración en orden ascendente otorgada por el solicitante al archivo remitido y es diferente al número de identificación	Campo obligatorio
Nombre 1	Los caracteres de esta variable debenser alfabéticos.	Campo obligatorio
Nombre 2	Los caracteres de esta variable debenser alfabéticos.	Puede ser vacía
Apellido 1	Los caracteres de esta variable debenser alfabéticos.	Campo obligatorio
Apellido 2	Los caracteres de esta variable debenser alfabéticos.	Puede ser vacía
Número de documento	La información aquí contenida debe ser numérica, sin caracteres especiales tales como puntos, guiones o paréntesis.	Campo obligatorio
Fecha de nacimiento	La información aquí contenida debe veniren formato fecha dd/mm/aaaa	Puede ser vacía

Para mayor rapidez en el trámite de la solicitud, es preferible que los listados de población estén en un Libro Excel. En caso de que el número de registros sea mayor al máximo permitido en Libros Excel, se aceptarán archivos en formato TXT (se adjunta formato para cruces).

Nota: No se realizará procedimiento alguno para los registros que dentro de un listado no cuenten con información en el número de documento.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN		Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI		Fecha: 06/04/2022 Página 10 de 14

7.2. Requisitos para la solicitud de cifras y estadísticas

En el portal web de la Unidad para las Víctimas pestaña RNI/reportes se encuentran publicadas cifras y estadísticas que le permitirán a los usuarios identificar los insumos que contribuyan a resolver sus necesidades. En caso de no encontrar la información requerida en este sitio, podrán dirigirse a través de los canales específicos para presentar su solicitud, como el correo rni@unidadvictimas.gov.co o plataforma Aranda.

Los reportes enunciados en el punto cifras y/o estadísticas, se encuentra disponibles para la consulta y descarga en la página de la entidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reportes>

Nota: La información que pueda obtener en el Portal no será resuelta a través de una solicitud.

8. CANALES PARA LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

a. Entidades territoriales, municipios y departamentos

Las entidades territoriales que han suscrito Acuerdo de Intercambio de Información o Convenio Interadministrativo con la Unidad para las víctimas podrán presentar solicitudes solamente a través del colaborador designado territorial quien deberá dirigir su necesidad a través de los articuladores territoriales de la RNI en cada Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas en el país, quienes a su vez remitirán la solicitud al orden nacional mediante la plataforma Aranda.

En los casos que de manera especial se determine la comunicación directa entre la entidad territorial y el orden nacional de la Unidad para las Víctimas, este acuerdo deberá ser informado y supervisado por el articulador de la correspondiente Dirección Territorial.

Nota: las solicitudes del orden territorial serán canalizadas a través de los correos institucionales de los articuladores RNI de cada Dirección Territorial de la Unidad.

b. Entidades del orden nacional SNARIV y no SNARIV, Agencias de Cooperación Internacional con presencia territorial

Las entidades del orden nacional podrán presentar solicitudes para cruce de datos o generación de cifras y estadísticas a través de los canales establecidos y de acuerdo con las características técnicas definidas en las mesas de trabajo bilaterales que se desarrollen en el marco de los Acuerdos y/o Convenios interadministrativos suscritos.

Nota: solo se procederá a dar trámite a las solicitudes de las Entidades del orden nacional SNARIV y no SNARIV, Agencias de Cooperación Internacional, remitidas al correo rni@unidadvictimas.gov.co o plataforma Aranda que provengan únicamente de los correos institucionales o usuarios de los delegados en las mesas técnicas bilaterales.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN</p>	<p>Código: 520,06,10-8</p>
	<p>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Versión:02</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI</p>	<p>Fecha: 06/04/2022</p> <p>Página 11 de 14</p>

c. Personas naturales y jurídicas no contempladas en las anteriores categorías.

Las personas naturales y jurídicas podrán remitir las consultas específicas y detalladas de cifras y estadísticas que requieran al correo institucional RNI@unidadvictimas.gov.co.

Nota: la Subdirección Red Nacional de Información no brinda respuesta frente a solicitudes para ayuda humanitaria, indemnización y otros procesos de la unidad. En este caso la persona podrá solicitar la información de su proceso de asistencia, atención o reparación a través de la estrategia La Unidad en Línea, una herramienta para mejorar el servicio a las víctimas, quienes ahora podrán realizar con facilidad sus consultas a través de la página web de la entidad www.unidadvictimas.gov.co y podrán acceder desde cualquier computador e incluso desde el celular.

La información de esta estrategia se encuentra disponible en la página web de la Unidad: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/la-unidad-en-linea-ofrece-mas-facilidades-en-atencion-para-las-victimas/44711>

d. Direcciones, subdirecciones y grupos de trabajo al interior de la Unidad para las Víctimas.

Las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas podrán presentar sus requerimientos en materia de cruces de datos y generación de cifras y estadísticas a través de los enlaces designados por cada área para la comunicación con la Subdirección Red Nacional de Información.

9. TIEMPOS DE RESPUESTA Y CATEGORÍA DE LAS SOLICITUDES

Una vez se reciba la solicitud cumpliendo con los requerimientos establecidos en el presente documento y a través de los canales reconocidos, se surtirán los siguientes pasos:

a. La Subdirección Red Nacional de Información solicitará las precisiones necesarias o las posibles observaciones de carácter conceptual y técnico frente a la solicitud en máximo cinco (5) días hábiles.

b. En aquellos casos en que la solicitud no se encuentre dentro de los lineamientos definidos en el presente documento, para brindar su respuesta a través del canal principal o que requiera una prioridad de solución, será necesario que el solicitante se comunique directamente con la Subdirección de la Red Nacional de Información quien autorizará el trámite de acuerdo con la urgencia del requerimiento.

A continuación, los tiempos de respuesta:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN		Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI		Fecha: 06/04/2022 Página 12 de 14

Tipo de solicitud	Tiempo de respuesta máxima (días hábiles)
Cruce acreditación	5**
Cruce acreditación ampliada	5**
Cruce con otros registros administrativos	5**
Caracterización	5**
Cifras y/o estadísticas*	N/A

*Información disponible en la página web de la Unidad: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/la-unidad-en-linea-ofrece-mas-facilidades-en-atencion-para-las-victimas/44711>

**En caso tal que la SRNI no cuente con la información, se dará respuesta parcial frente al requerimiento y se indicará la circunstancia que originó posibles demoras en la respuesta a la solicitud.

10. MEDIOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

Para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad señalada en el protocolo y que hacen referencia a la protección del derecho a la intimidad y al buen nombre de las víctimas, es necesario establecer canales seguros que permitan intercambiar la información sensible:

a. FTP (File Transfer Protocol) a través de conexión VPN (Virtual Private Network) Es un medio que permite que una red externa (internet) acceda a una red interna y restringida que en este caso es de la UARIV. Una vez ingresa a la red, la información estará alojada en un FTP (File Transfer Protocol – Protocolo de Transferencia de Archivos) interno para el intercambio de información

La SRNI pondrá el archivo en el FTP, a disposición del cliente por un tiempo determinado que le permitirá al solicitante, previa comunicación, proceder a la descarga de la información con un usuario y contraseña de autenticación.

Nota: Una vez cumplido el tiempo dispuesto esta información será eliminada y por ende no estará disponible. De esta manera se garantiza que el viaje que realiza la información se realice por medio de canales seguros, los cuales no pueden ser vulnerados por terceros ajenos al intercambio.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	PROTOCOLO PARA REALIZAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN		Código: 520,06,10-8
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		Versión:02
	PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - AIDI		Fecha: 06/04/2022 Página 13 de 14

b. Correo electrónico

Para la remisión de archivos cuyo tamaño no supere la capacidad establecida se ha dispuesto de la cuenta rni@unidadvictimas.gov.co, como único canal autorizado para el envío de información a través de correo electrónico.

En este caso, se remitirá la respuesta a los correos institucionales de los enlaces autorizados por entidad, área o dependencia a través de los mecanismos relacionados anteriormente.

Nota: La información que se remita desde cuentas diferentes a la mencionada no será oficial y por ende la Subdirección Red Nacional de Información no se hace responsable del uso indebido de ella.

c. Plataforma Aranda

Es una herramienta de control y seguimiento donde los usuarios pueden registrar las solicitudes información u otros requerimientos a la SRNI.

11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el objetivo de medir la oportunidad, la satisfacción de nuestros clientes y determinar las acciones que permitan mejorar continuamente los procesos al interior de la Subdirección Red Nacional de Información relacionados con la producción de cruce de datos, cifras y estadísticas, todas las respuestas que se generen llevarán consigo un enlace para que el solicitante califique la satisfacción en la respuesta brindada: (Poner link de la que está publicada)

El enlace de la encuesta de satisfacción es el siguiente:
<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/45507>

12. ANEXOS

1. Formato oficial para solicitudes de cruces.
2. Protocolo de intercambio de información

13. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	09/09/2019	Creación del documento.
2	06/04/2022	Se actualizan algunos procesos, se agregan nuevos canales y plataformas para las solicitudes de información.