Contenido

1. OBJETIVO: 2
2. ALCANCE: 2
3. DEFINICIONES: 2
3.1. ACCIÓN DE TUTELA: 2
3.2. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN: 3
3.3. DERECHO DE PETICIÓN: 6
3.4. DISTRIBUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA: 6
- Montos de Indemnización por marco normativo 6
- Distribución de la Indemnización por marco normativo para hechos de homicidio y desaparición forzada 8
3.5. RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE CON EL CONFLICTO ARMADO: 8
3.6. SUBSISTENCIA MÍNIMA: 11
3.7. SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA: 12
4. ACTIVIDADES: 13
4.1. GRUPOS DE TRABAJO: 13
4.2. PROCEDIMIENTO: 13
4.2.1. DESPLAZAMIENTO FORZADO: 19
4.2.2. OTROS HECHOS: 23
4.3. DILIGENCIAMIENTO ATENEA WEB: 24
4.4. PROCESO DE AGENDAMIENTO: 33
4.5. PLANTILLAS DE RESPUESTA: 35
4.6. MATRICES DE ESCALAMIENTO 37
4.6.1. Matriz reprogramación de giro: 37
4.6.2. Base ejecución: 37
4.6.3. Matriz cargue INDEMNIZA: 38
4.6.4. Matriz cargue MAARIV: 38
4.6.5. Matriz de reasignación de caso: 39
4.6.6. Matriz anular radicado: 39
4.6.7. Formato de novedades VIVANTO: 40
4.6.8. Formato de novedades INDEMNIZA: 40

ANEXOS.....40
Anexo 1: Control de cambios.....40

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos operativos del Grupo de insumos de acciones constitucionales (GAC) de la Subdirección de Reparación Individual en el proceso de caracterización de los casos de acciones constitucionales en sus respectivas instancias.

2. ALCANCE:

El presente Instructivo está diseñado con el propósito de consolidar los lineamientos operativos del Grupo de Acciones Constitucionales (GAC) encargado de facilitar los insumos utilizados para responder los requerimientos que llegan de manera escrita a la Subdirección de Reparación Individual.

Así el GAC compuesto por enlaces integrales del Esquema de atención no presencial se encuentra agrupado en cada una de las instancias de las acciones constitucionales realizando el análisis del caso y caracterizándolo en la herramienta dispuesta por El operador de la orden de compra establecida para apoyar la implementación de la ruta integral atención a las pretensiones, hecho victimizante y criterios de priorización definidos en el Decreto 1377 del 2014, contenido en el Decreto 1084 de 2015 y la resolución 0090 de 2015; apoyándose en las herramientas de consulta LEX, VIVANTO, MAARIV e INDEMNIZA. Cada grupo cuenta con apoyo del equipo de acciones constitucionales de la Unidad, brindando soporte conceptual y operativo dentro de la operación.

3. DEFINICIONES:

3.1. ACCIÓN DE TUTELA:

Es un mecanismo preferente y sumario previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado mediante el Decreto 2591 de 1991, en virtud del cual se protegen los derechos fundamentales de los individuos ante la vulneración o

amenaza por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos previstos por la jurisprudencia constitucional.

Este trámite lo puede realizar cualquier ciudadano sin necesidad de intermediarios, en todo momento y en cualquier Juzgado Municipal, del Circuito y/o Tribunales; siempre y cuando no existan otros recursos o medios de defensa judiciales. En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

¿Qué instancias judiciales se agotan en una Acción de Tutela?:

- **Fallo:** El Juez de conocimiento ordenara la protección y el restablecimiento del derecho para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Para el cumplimiento del fallo, el juez podrá señalar un plazo perentorio no mayor de 48 horas.
- **Desacato:** La Autoridad Pública o Particular que incumpliere la orden del fallo de tutela, incurrirá en Desacato sancionable con arresto hasta de seis meses y multa hasta de 20 salarios mínimos mensuales. Si no cumpliere el fallo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, el juez se dirigirá al superior del responsable y le requerirá para que lo haga cumplir y abra el correspondiente procedimiento disciplinario contra aquél. Pasadas otras cuarenta y ocho (48) horas, ordenará abrir proceso contra el superior que no hubiere procedido conforme a lo ordenado y adoptará directamente todas las medidas para el cabal cumplimiento del mismo.
- **Sanción:** El que incumpla el fallo de tutela o el juez que incumpla las funciones que le son propias de conformidad con este decreto incurrirá, según el caso, en fraude a resolución judicial, prevaricato por omisión o en las sanciones penales a que hubiere lugar. El juez podrá sancionar por desacato al responsable y al superior hasta que cumplan su sentencia.

3.2. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN:

En atención a los principios de gradualidad y progresividad de la Ley se establecen criterios de priorización para el acceso a la medida de Indemnización administrativa de la siguiente manera:

- **Decreto 1377 del 2014:** "Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 132 de la Ley 1448 de 2011 Y se modifica el artículo 159 del Decreto 4800 de 2011 en lo concerniente a la medida de indemnización a las víctimas de desplazamiento forzado, se regulan algunos aspectos de retomo y reubicación y se dictan otras disposiciones"

Establece tres criterios de priorización:

Artículo 7. Indemnización individual administrativa para las víctimas de desplazamiento forzado. La indemnización administrativa a las víctimas de desplazamiento forzado se entregará prioritariamente a los núcleos familiares que cumplan alguno de los siguientes criterios:

1. Que hayan suplido sus carencias en materia de subsistencia mínima y se encuentre en proceso de retorno o reubicación en el lugar de su elección. Para tal fin, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas formulará, con participación activa de las personas que conformen el núcleo familiar víctima un Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI-.

2. Que no hayan suplido sus carencias en materia de subsistencia mínima debido a que se encuentran en situación de extrema urgencia y vulnerabilidad manifiesta debido a la condición de discapacidad, edad o composición del hogar.

3. Que solicitaron a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas acompañamiento para el retorno o la reubicación y éste no pudo realizarse por condiciones de seguridad, siempre y cuando hayan suplido sus carencias en materia de subsistencia mínima.

- **Resolución 0090 del 2015: "**Mediante la cual se actualizan los criterios de priorización para el acceso de las víctimas a las medidas de reparación integral en el marco de los principios de gradualidad y progresividad previstos en los artículos 17 y 18 de la Ley 1448 de 2011, 8 y 155 del Decreto 4800 de 2011, y el Decreto 1377 de 2014, y se derogan las resoluciones 223 de 8 de abril y 1006 de 20 de septiembre de 2013"

1. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas que habían solicitado indemnización en los marcos normativos anteriores a la Ley 1448 de 2011 (Ley 418 de 1997 y Decreto 1290 de 2008).

2. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas que sean diagnosticadas con enfermedades catastróficas, ruinosas o de alto costo.

3. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas que tengan una discapacidad física, sensorial (auditiva, visual), mental cognitiva/intelectual, mental psicosocial o múltiple.

4. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas – RUV - por lesiones con discapacidad o incapacidad permanente sufridas por ocasión de hechos causados por accidente de Mina Antipersonal (MAP), Munición sin Explotar (MUSE), o Artefactos Explosivos Improvisados (AEI).

5. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, cuya jefatura del hogar sea asumida por una mujer madre de familia y tenga a su cargo una o más personas con discapacidad y/o enfermedad catastrófica, ruinosa o de alto costo.

6. Víctimas de violencia sexual, incluidos niños, niñas y adolescentes nacidos como consecuencia de una violación sexual.

7. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, mayores de setenta años.

8. Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización ilícita.

9. Víctimas individuales de cualquier hecho, que hagan parte de un sujeto colectivo que esté incluido en el RUV, que se encuentre adelantando la ruta del Programa de Reparación Colectiva y que cuente con un Plan formulado con acompañamiento de la Unidad para las Víctimas.

10. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que se encuentren auto-reconocidos en el RUV con orientación o identidad sexual no hegemónica (LGBTI).

11. Víctimas de todos los hechos susceptibles de ser indemnizadas, que se

encuentren fuera del territorio nacional y que cuenten con una cuenta bancaria en el país donde estén domiciliadas o residenciadas, o una cuenta a su nombre en Colombia.

12. Familiares de víctimas de desaparición forzada y de homicidio que participen en procesos de entregas de cuerpos o restos óseos.

3.3. DERECHO DE PETICIÓN:

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos; lo pueden interponer en todo el territorio nacional con el fin de obtener una pronta respuesta.

Esta petición se puede realizar de forma verbal o escrita, igualmente puede ser por video, por mensaje telefónico, por teléfono en comunicación simultánea, por medio magnéticos y/o por medios electrónicos.

El término en el cual se debe dar respuesta a estas peticiones es de 15 días hábiles, para contestar quejas, reclamos y manifestaciones son 30 días.

3.4. DISTRIBUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA:

En la actualidad, aún se encuentra pendiente por reconocer la indemnización administrativa de algunas solicitudes que fueron presentadas por la Ley 418 de 1997, o por el Decreto 1290 de 2008, por eso se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

- **Montos de Indemnización por marco normativo**

En la siguiente tabla se presentan los hechos victimizantes reconocidos y los montos de indemnización correspondientes a los tres regímenes que incluyeron esta medida como parte de la reparación:

LEY 418 DE 1997	SMLMV	DECRETO 1290/2008	SMLMV	LEY 1448	SMLMV
Homicidio	40	Homicidio	40	Homicidio	Hasta 40
Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	Hasta 40
Lesiones con Incapacidad	Hasta 40	Tortura, tratos crueles o degradantes	30	Tortura, tratos crueles o degradantes	Hasta 30
-	-	Secuestro	40	Secuestro	Hasta 40
-	-	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	30	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	Hasta 30
-	-	Reclutamiento ilegal de menores	30	Reclutamiento ilegal de menores	Hasta 30
-	-	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40
-	-	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30
-	-	Desplazamiento forzado	27 - FONVIVIENDA	Desplazamiento forzado	27 o 17

- **Distribución de la Indemnización por marco normativo para hechos de homicidio y desaparición forzada**

COMPARATIVO DE DESTINATARIOS DE INDEMNIZACIÓN EN HOMICIDIO Y DESAPARICIÓN FORZADA

DISTRIBUCIÓN	L. 418/97 - Res. 7381/04		D. 1290 de 2008		Ley 1448/11 - D. 1084/15	
	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Soltero(a) sin hijo(s)	Padre(s)		Padres	Hermano(s)	Padres	
Soltero(a) con hijo(s)	Hijo(s)		Padres	Hijo(s)	Padres	Hijo(s)
Soltero(a) con hijo(s), sin padres y sin hermanos(s)	Hijo(s)		Hijo(s)		Hijo(s)	
Soltero(a) con hijo(s), sin padres y con hermanos(s)	Hijo(s)		Hijo(s)		Hijo(s)	
Soltero(a) sin hijo(s), sin padres y con hermanos(s)	Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Hermano(s)		Reconocimiento de indemnización simbólica y pública	
Soltero(a) sin hijo(s), con padres y sin hermanos(s)	Padre(s)		Padre(s)		Padre(s)	
Casado(a) o con unión marital, con hijo(s)	Cónyuge o Compañera(o)	Hijo(s)	Cónyuge o Compañera(o)	Hijo(s)	Cónyuge o Compañera(o) o pareja del mismo sexo	Hijo(s)
Casado(a) o con unión marital, sin hijo(s)	Cónyuge o Compañera(o)	Padre(s)	Cónyuge o compañera(o)	Padre(s)	Cónyuge o Compañera(o) o pareja del mismo sexo	Padre(s)
Casado(a) o con unión marital, sin hijo(s) y sin padres	Cónyuge o Compañera(o)		Cónyuge o Compañera(o)		Cónyuge o Compañera(o) o pareja del mismo sexo	
Soltero(a) sin hijo(s), sin padres y sin hermanos(s)	Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Abuelos maternos y paternos que estén vivos	

3.5. RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE CON EL CONFLICTO ARMADO:

En atención a la orden vigesimosexta del Auto 373/16 de la Corte Constitucional, la Unidad para las Víctimas viene realizando la revisión de los casos de desplazamiento para analizar la relación cercana y suficiente del hecho victimizante desplazamiento forzado, para lo cual su apoyo ha sido clave, sin embargo, aún se tiene un número de casos pendientes por analizar.

Con el fin de determinar claramente si el hecho victimizante tiene relación cercana y suficiente con el conflicto armado o si se trata de casos de violencia generalizada, por

tanto, por el momento y en los casos señalados anteriormente hasta nueva orden, no es posible tramitar ninguna solicitud en la etapa reparación.

Cuando usted ingresa a Vivanto en el apartado Responsable del hecho, puede agendar sin ningún inconveniente si aparece cualquiera de los siguientes:

- AGENTE DEL ESTADO (CONFLICTO ARMADO).
- FUERZA PÚBLICA (CONFLICTO ARMADO).
- GUERRILLA (CONFLICTO ARMADO).
- PARAMILITARES (CONFLICTO ARMADO).
- PARAMILITARES (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- PARAMILITARES-AUTODEFENSAS (CONFLICTO ARMADO).
- PARAMILITARES-AUTODEFENSAS (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- NO IDENTIFICA (AUTODEFENSAS-PARAMILITARES) (CONFLICTO ARMADO).
- NO IDENTIFICA (AUTODEFENSAS-PARAMILITARES) (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- NO IDENTIFICA-GRUPOS GUERRILLEROS (CONFLICTO ARMADO).
- NO IDENTIFICA-GRUPOS GUERRILLEROS (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- NO IDENTIFICA (CONFLICTO ARMADO).
- NO IDENTIFICA (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- BACRIM (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES) (CONFLICTO ARMADO).
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES)-GRUPOS GUERRILLEROS (CONFLICTO ARMADO).
- OTROS (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- OTROS (CONFLICTO ARMADO).
- SIN INFORMACIÓN (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE).
- SIN INFORMACIÓN (CONFLICTO ARMADO).

Es decir que, si al verificar en Vivanto se encuentra que aparece como Responsable del hecho alguno de los enlistados anteriormente, el caso sí podrá ser agendado y atendido en las actividades de la etapa reparación, puesto que en el RUV ya se evidencia como realizado el análisis de relación cercana y suficiente y se identificó plenamente, en los elementos técnicos, jurídicos (en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Artículo 37 Decreto 4800 de 2011 compilado en el Decreto 1084 de 2015.) que sí existe relación cercana y suficiente con el conflicto armado.

La clave está en el análisis realizado visible en que en el apartado Responsable del H.V en Vivanto aparezca (RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE) / (CONFLICTO ARMADO

Sin embargo, es importante destacar que si al verificar en Vivanto en el responsable del caso aun no aparece el análisis de relación cercana y suficiente ya realizado es necesario escalarlo por SGV, Es decir si aparecen las siguientes tipologías:

- BACRIM (RCYS EN ESTUDIO).
- BACRIM - OTROS (RCYS EN ESTUDIO).
- BACRIM - NO IDENTIFICA (RCYS EN ESTUDIO).
- GRUPOS GUERRILLEROS (RCYS EN ESTUDIO).
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES)-GRUPOS GUERRILLEROS (RCYS EN ESTUDIO).
- FUERZA PÚBLICA (RCYS EN ESTUDIO).
- AUTODEFENSA O PARAMILITARES (RCYS EN ESTUDIO).
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES) (RCYS EN ESTUDIO).
- NO IDENTIFICA (RCYS EN ESTUDIO).
- OTROS.
- SIN INFORMACIÓN (RCYS EN ESTUDIO).
- NO DEFINIDO (RCYS EN ESTUDIO).
- BACRIM.
- BACRIM - OTROS.
- BACRIM - NO IDENTIFICA.
- GRUPOS GUERRILLEROS.
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES)-GRUPOS GUERRILLEROS.
- FUERZA PÚBLICA.
- AUTODEFENSA O PARAMILITARES.
- BACRIM (BANDAS CRIMINALES).
- NO IDENTIFICA.
- OTROS (NO APLICA).
- SIN INFORMACIÓN.
- NO DEFINIDO.
- FARC (NO APLICA).

Con el fin de determinar claramente si el hecho victimizante tiene relación cercana y suficiente con el conflicto armado o si se trata de casos de violencia generalizada, por tanto, por el momento y en los casos señalados anteriormente hasta nueva orden, NO

ES POSIBLE AVANZAR EN LA ETAPA REPARACIÓN. El Caso deberá ser escalado por SGV primero y esperar la respuesta.

Cuando ocurra esta situación, a la víctima se le deberá informar lo siguiente:

"Sr, Sra, La Unidad para las Víctimas se encuentra haciendo una revisión interna de su caso, en este sentido por ahora no podrá ser agendado al momento de reparación, hasta tener respuesta del área encargada. Una vez La Unidad tenga la respuesta a su caso, lo cual se dará en un término aproximado de 4 meses, podrá acercarse a un punto de atención o centro regional o comunicarse con nuestras líneas de atención gratuitas 01 8000 911 119 en el nivel nacional o en Bogotá 4 26 1111".

Casos cuyo responsable sea violencia generalizada: Cuando se indique en responsable violencia generalizada o cualquiera de las tipificaciones anteriores ya expuestas con la palabra entre paréntesis (violencia generalizada), no debe solicitarse revisión nuevamente, toda vez que la información ya fue actualizada directamente en la herramienta VIVANTO por la Dirección de Registro y esta tipificación significa que los hechos ocurridos por violencia generalizada no guardan relación cercana y suficiente con el conflicto armado y por tanto no podrán ser atendidos en la etapa de reparación en ningún caso.

3.6. SUBSISTENCIA MÍNIMA:

El derecho a la subsistencia mínima es una expresión del derecho fundamental al mínimo vital, el cual se garantiza a través de la asistencia o ayuda humanitaria, mediante el abastecimiento de un mínimo de elementos materiales para subsistir. Tiene tres componentes principales:

- Alojamiento temporal (incluye elementos de aseo, cocina, agua, saneamiento básico).
- Alimentos esenciales (incluye vestuario).
- Salud (afiliación y acceso a los servicios de salud: PAB, POS y PAPSIVI).

La atención humanitaria es el mecanismo mediante el cual el Estado garantiza a los hogares en situación de desplazamiento, su derecho a la subsistencia mínima en los casos en que ellos no están en condiciones de suplir este derecho por sus propios

medios. En este sentido, busca satisfacer las carencias básicas de las víctimas de desplazamiento forzado que hayan sido ocasionadas por la ocurrencia del hecho victimizante

Para medir la subsistencia mínima y la superación de la situación de vulnerabilidad se definió un modelo de medición, que toma en cuenta la información suministrada por la víctima la Entrevista Única y los registros administrativos de las entidades del Estado.

Esta medición puede arrojar los siguientes resultados:

- Extrema urgencia y vulnerabilidad manifiesta: Atención humanitaria de emergencia
- Carencias Graves, entre 1 y 10 años de la ocurrencia del hecho: Atención humanitaria de emergencia
- Carencias Leves, entre 1 y 10 años de la ocurrencia del hecho: Atención humanitaria de transición.
- No carencias: Suspensión de la entrega de la atención humanitaria. Se entiende que el hogar ha superado la Subsistencia mínima.

3.7. SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA:

- **Comunidades:** Conjuntos sociales que comparten una identidad basada en una cultura, unos patrones de crianza, unas formas de producción, un territorio, una historia o unos objetivos comunes. Ejemplos: Colectivos étnicos: los pueblos indígenas, las comunidades negras, palenqueras y raizales, o las “kumpanias” del pueblo Rrom y comunidades no étnicas, como la Comunidad de Paz de San José de Apartadó.
- **Organizaciones:** Estructuras sociales con normas establecidas, fines determinados, distribución de roles o funciones específicas entre sus miembros, representación legal, bienes, domicilio conocido y una vida pública reconocida por la sociedad. Ejemplos: Partidos políticos, los sindicatos, las juntas de acción comunal y las organizaciones de mujeres, entre otras.
- **Grupos:** Agrupaciones de personas que interactúan sin tener una estructura establecida ni normas definidas, pero comparten intereses, actividades y valores semejantes. Ejemplos: Periodistas, los defensores de Derechos Humanos, algunos colectivos LGBTI, los ecologistas.

4. ACTIVIDADES:

4.1. GRUPOS DE TRABAJO:

El grupo compuesto por siete enlaces del esquema no presencial recibirá mediante asignación en base los casos que deben gestionarse sin distinguir la etapa en la que se encuentre el caso. En todos se debe realizar *análisis completo* del expediente en LEX y se debe diligenciar de forma completa la ficha de Atenea Web.

Adicionalmente el equipo de trabajo realizará escalamientos referentes a solicitud de insumos en 4 casos:

- Casos 418 y estados bancarios en INDEMNIZA.
- Asignación vigencias futuras.
- Reprogramación de giros.
- Turnos vencidos.

4.2. PROCEDIMIENTO:

Al enlace le será asignada la base de casos que debe gestionar. Para cada uno de ellos se deberá identificar la pretensión del accionante y facilitar un insumo de respuesta por parte del Grupo de Respuesta Escrita.

Antes de tipificar un caso en Atenea Web y brindar una respuesta el enlace deberá hacer una consulta integral del caso en los aplicativos disponibles por la Unidad para tal fin: LEX, ORFEO, VIVANTO, MAARIV, INDEMNIZA y SGV. Para esto es fundamental que el enlace conozca la información que cada aplicativo contiene e interprete el estado del caso para apoyar la respuesta escrita.

Así mismo el enlace contará con una serie de escalamiento que le permitirán obtener insumos adicionales de los diferentes grupos de trabajo de la Unidad para brindar una respuesta precisa.

En aquellas situaciones en las que la pretensión del accionante corresponda a: Indemnización administrativa, formalización de retorno, reubicación o integración local, y

Asesoría en el derecho a la reparación, se podrá generar un agendamiento como respuesta a la solicitud previa validación de las condiciones para realizarlo.

Si al identificar que la pretensión del accionante corresponde a consultas puntuales sobre el caso, el enlace deberá brindar un insumo que de cuentas del estado del caso y sea acorde a la consulta realizada por la víctima.

El enlace contará con matrices de escalamiento que deben ser diligenciadas de forma correcta y remitidas al encargado de consolidar las solicitudes:

- Cargue en INDEMNIZA.
- Cargue en MAARIV.
- Anular radicado en INDEMNIZA.
- Reasignación de caso INDEMNIZA.
- Reprogramaciones

El Enlace deberá revisar que el caso asignado sea competencia de la Dirección de Reparación, de ser así deberá construir la respuesta y tipificar según sea el caso con los códigos indicados más abajo.

Si el caso revisado está en la instancia de Admisión, para generar la respectiva respuesta se deberá tener en cuenta el Derecho de Petición, la Tutela, y la información adjunta.

Si el caso se encuentra en la instancia de Fallo, para generar la respuesta pertinente, es necesario tener en cuenta el Derecho de Petición, la Tutela, la orden del juez, impartida en éste y la respuesta que la Unidad haya emitido frente al mismo.

De igual manera, si el caso se encuentra en Desacato, para generar la correspondiente respuesta, es necesario tener en cuenta el Derecho de Petición, la Tutela, el Fallo, el Desacato y la respuesta que se haya emitido, así como también la totalidad de la documentación aportada en cada una de las instancias.

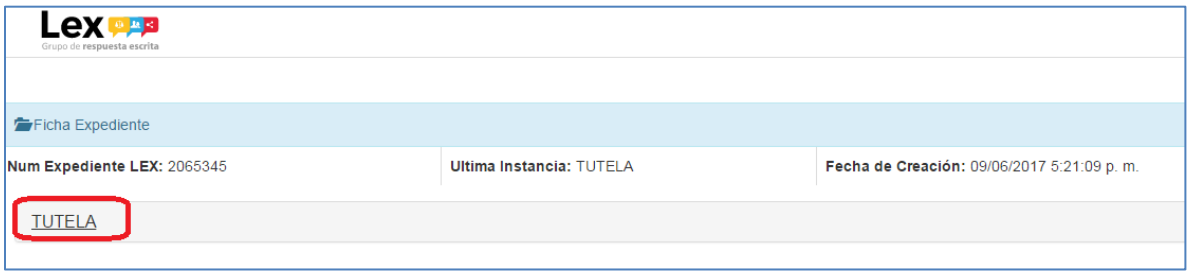
Consulta en LEX:

En LEX se identificará el insumo del caso, así como respuestas dadas previamente al mismo: asignación de turnos, respuesta de relación cercana y suficiente con el conflicto,

La primera consulta se deberá realizar en el aplicativo LEX, por la opción de consulta código LEX que estará en el campo *Información adicional 1* de Atenea Web:

Posteriormente, se dará clic en ficha para obtener la información del expediente a tramitar:

Luego se deberá dar clic en el documento (Derecho de Petición, Tutela, Fallo o Desacato), de la cual se quiere obtener consulta:



De allí saldrá la información que se requiere para dar gestión al caso, de igual manera, permite descargar el documento para visualizar su contenido:

CodLEX	Accionante	Num. Accionates	Municipio Radicación	Departamento Radicación	Despacho	Num. Proceso	Temas	Fecha Radicación	Fecha Notificación	Fecha Respuesta	Actividad Actual	Unidad Territorial
2138605	* CARMEN CECILIA URZOLA MALDONADO|CEDULA DE CIUDADANIA 34948124	1	BOGOTA	BOGOTA DC	JUZGADO 55 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCION DE CONOCIMIENTO DE BOGOTA	201767	* DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS GENERACION DE INGRESOS O PROYECTO PRODUCTIVO, Continua...	09/06/2017 5:21:09 p. m.	09/06/2017	01/01/0001	REPARACION	COLOMBIA - CENTRAL

201771118756062.tif - Radicado Orfeo: 201771118756062

Detalle operación de los participantes en el flujo

Actividad	Estado	Participante	Fecha Asignación	Fecha Cierre	Observaciones
RADICACION	RADICACION ORFEO COMPLETA	RADICADOR_ORFEO_LEX	09/06/2017 5:21:16 p. m.	09/06/2017 5:21:17 p. m.	Informacion de Cargue Orfeo
ALISTAMIENTO PREVIO	REASIGNACION DE PARTICIPANTE	MANUEL ALEJANDRO GARCIA ECHAVARRIA	09/06/2017 5:21:17 p. m.	09/06/2017 5:27:55 p. m.	Cambio de participante por el coordinador WILFER ANDRES CAMPUZANO CALDERON
ALISTAMIENTO PREVIO	ALISTAMIENTO PREVIO TERMINADO	YANI YOLENY USMA	09/06/2017 5:27:55 p. m.	09/06/2017 6:25:59 p. m.	OK JANNY
ANALISTA JURIDICO	REASIGNACION DE PARTICIPANTE	MARIA ALEJANDRA CASTRO PUENTES	09/06/2017 6:25:59 p. m.	09/06/2017 7:22:21 p. m.	Cambio de participante por el coordinador DIEGO FERNANDO OLIVEROS AVILA
ANALISTA JURIDICO	ESCALAR A LAS AREAS	AIDA LUZ BRAVO MORALES	09/06/2017 7:22:21 p. m.	10/06/2017 6:40:38 a. m.	//DP CERRADO// ACC SOLICITA AH + INDEM + PP +RETORNO, FAVOR INF LA NUEVA MEDICION Y DE SER PROCEDENTE ASIGNAR AH, FALLA EN FUENTE EXTERNAS,"Medición de extrema vulnerabilidad GRACIAS

Consulta en INDEMNIZA

Con el fin de validar si existen pagos asignados al caso de la víctima directa o por desplazamiento forzado, se realizará la correspondiente consulta por el aplicativo INDEMNIZA, por la opción *Reportes/Reporte pagos:*

Estado en el que se encuentra la indemnización:

- **COBRADO**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra cobrado para el accionante y/o de acuerdo con la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios
- **ENCARGO FIDUCIARIO**, Al consultar Histórico Pago Nacional, registra Encargo Fiduciario de acuerdo con la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios; En caso de evidenciar que hay encargo fiduciario, se debe llamar a la víctima y brindar la información acerca de la constitución del mismo. Si la víctima ya es mayor de 18 años, se debe brindar la información acerca del correo encargofiduciarionna@unidadvictimas.gov.co

- **EN BANCO**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra Banco para el accionante y/o de acuerdo a la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios**.**
- **REINTEGRADO**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra Reintegro para el accionante y/o de acuerdo con la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios**.**
- **EN REVISIÓN**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra Revisión para el accionante y/o de acuerdo con la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios**.**
- **EN DEPURACIÓN**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra Depuración para el accionante y/o de acuerdo con la pretensión, se utilizará para solicitar estados sobre casos de 418**.**
- **ABONADO**, Al consultar Histórico Pago territorial y/o Nacional, registra Abonado para el accionante y/o de acuerdo a la pretensión se mencionará el estado de los demás destinatarios**.**

NOTA: En caso de que se identifique un radicado que ya tiene indemnización cobrada y se encuentra también para documentar como en los siguientes ejemplos, se deberá solicitar la anulación del radicado que se encuentra disponible para documentar.

Resultado Consulta Nacional

Id	Radicado	Año	Proceso	V Documento	V Primer Nombre	V Primer Apellido	D Documento	D Primer Nombre	D Primer Apellido	D Parentesco	Estado	TRP	%	
1513934	2346781-1	2015	1448	40660029	ESTHER	SANCHEZ	40660029	ESTHER	SANCHEZ	Esposo(a)/Compañero(a)	COBRADO	3	33.33	C
1513935	2346781-1	2015	1448	11210291	MANUEL	CANTE	11210291	MANUEL	CANTE	Jefe(a) de hogar	COBRADO	3	33.33	C
1515782	2346781-1	2015	1448	1119580779	MIGUEL	CANTE	1119580779	MIGUEL	CANTE	HIJO(A)/HIJASTRO(A)	ENCARGO FIDUCIARIO	3	33.33	C

Consultar Destinatarios a Documentar Desplazamiento

Id	Rad	Proceso	D Nombre 1	D Nombre 2	D Apellido 1	D Apellido 2	D No Documento	TRP	Asignado			
5151132	2346781-440491	1448	ESTHER		SANCHEZ	SUAREZ	40660029		No	V	C	A
5151133	2346781-440491	1448	MANUEL		CANTE	CASALLAS	11210291		No	V	C	A
5151134	2346781-440491	1448	MIGUEL	ANDRES	CANTE	SANCHEZ	1119580779		No	V	C	A

Mismo Rad.

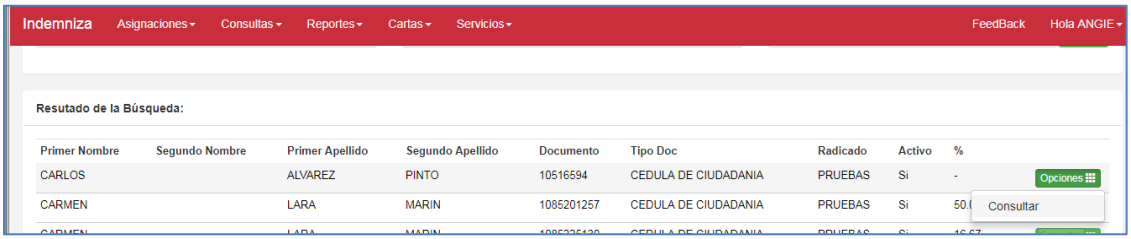
Rad. Invertido

Mismo Hecho – mismo Rad. Deferente ID

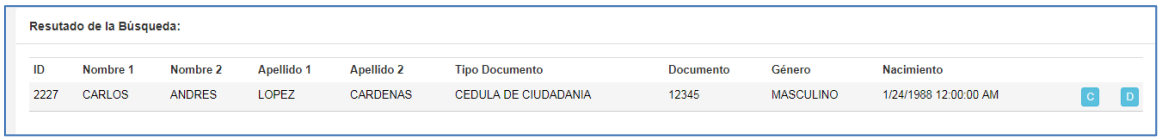
INDEMNIZA también permite identificar si el caso está cargado para documentar, si ya tiene documentos cargados y la documentación está completa. Para esto el enlace deberá iniciar la búsqueda a través del campo *Consultas-Consulta caso o Consultas-Consulta persona.*

Al realizar búsqueda por *Consulta Caso* se deberá conocer previamente el radicado del caso en INDEMNIZA, que para hechos de desplazamiento será compuesto y para hechos indirectos corresponderá al numérico en 1290 y al FUD en 1448.

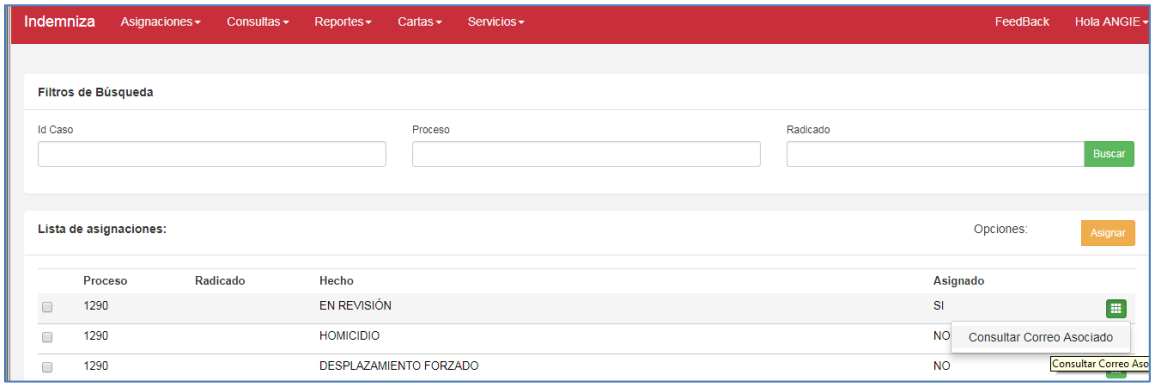
Al encontrar el radicado se podrá ingresar a revisar la documentación y asignación porcentual en la opción *Consultar* que aparecerá sobre cualquier destinatario asociado al caso.



Si el enlace no conoce el radicado del caso en INDEMNIZA podrá hacer la consulta en *Consultas-Consulta persona* con el número de documento. Allí podrá acceder con el botón D a Datos de contacto y botón C a los radicados en los que la persona se encuentra asociada.



La herramienta permite, una vez identificado el radicado, consultar si algún enlace lo tiene o no asignado a través de la consulta *Asignaciones-Consultar Usuario Caso Enlace*. Ingresando el radicado y haciendo clic en la opción *Consultar correo asociado.*



4.2.1. DESPLAZAMIENTO FORZADO:

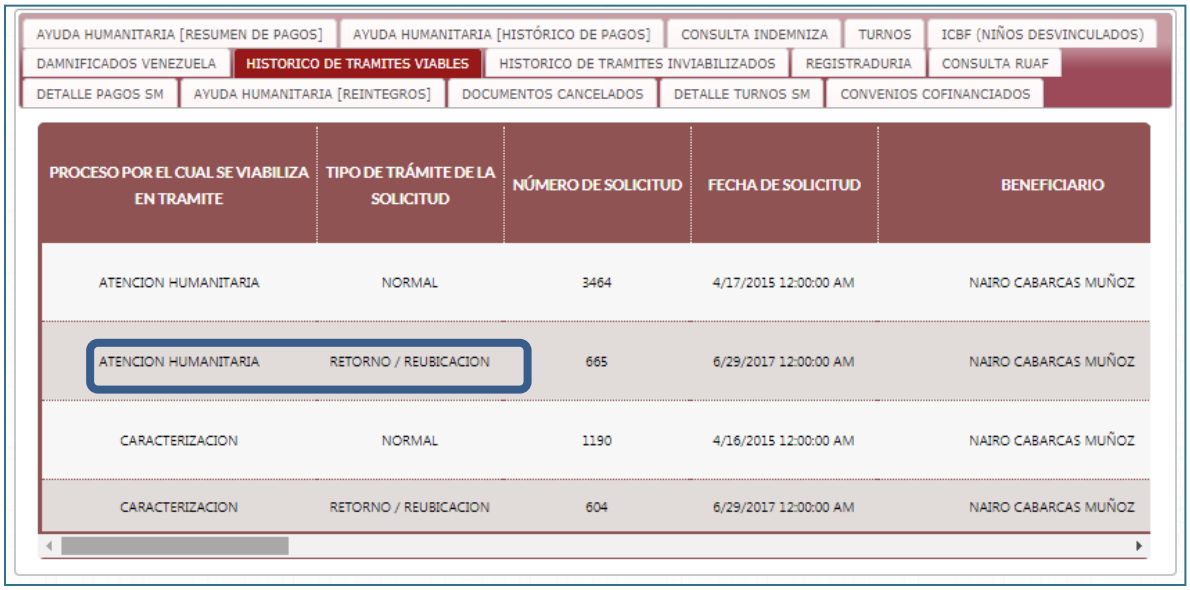
Consulta en VIVANTO

La herramienta VIVANTO deberá ser utilizada por el enlace para identificar: Estado de valoración, identificación del radicado, identificación de división de núcleo, revisión de

asignación de giro de 1.5 SMMLV para retorno o reubicación y relación cercana y suficiente con el conflicto:

Los casos que registra responsable **NO IDENTIFICA – OTROS – BACRIM – BACRIM OTROS – BACRIM NO IDENTIFICA - SIN INFORMACIÓN – NO DEFINIDO – ESPACIO EN BLANCO, BACRIM (BANDAS CRIMINALES):** Se puede registrar la gestión (1 sola vez): No se realiza gestión hasta cuando la unidad para las víctimas emita concepto de su cercanía con el conflicto armado. *(se debe verificar en LEX que tenga concepto de cercanía con el conflicto armado).*

Al momento de validar giro de retorno o reubicación se deberá revisar con cada uno de los integrantes del hogar en la opción *Ayudas y beneficios-Histórico de trámites viables:*



Tenga en cuenta que el monto de colocación será de 1.5 SMMLV en los componentes Pasaje de retorno y, transporte de muebles y enseres de retorno.

Consulta MAARIV

MAARIV permite identificar si una persona ha realizado la Asesoría en el derecho a la reparación integral y el estado del proceso de RyR.

Es posible utilizar la pestaña *Dir. Reparaciones* y consultar si ya tiene realizada Asesoría o cargada acta de voluntariedad.

La consulta sobre el estado de RYR

Realice la consulta con todos los integrantes del hogar para identificar si ya hay acta de voluntariedad, conformación del hogar o intencionalidad de retornos.

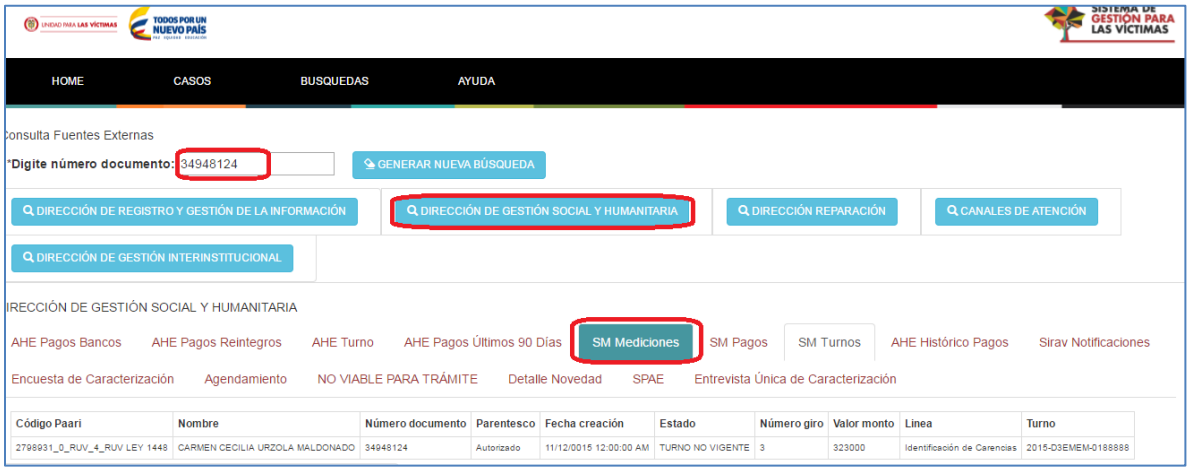
Si no se identifica acta de voluntariedad cargada será necesario validar también si hay giros generados por concepto de retorno y reubicación en VIVANTO, de ser así el caso deberá escalarse con tipología 12.

Consulta SGV

SGV permite consultar información sobre la medición de subsistencia mínima.

Para realizar la validación de la subsistencia mínima (alojamiento temporal y alimentación), se debe dirigir al aplicativo SGV, por la opción Búsquedas / Consulta fuentes externas:

Luego de digitar el número del documento del Accionante o peticionario, se dará clic en “Dirección de gestión social y humanitaria y finalmente, clic en SM Mediciones:



- **NO CARENCIA**: Si en ambos componentes (Alojamiento y Alimentación) se evidencian No Carencias, sin importar la vigencia, se continuará con la gestión.

- **EXTREMA:** Si ambos componentes (Alojamiento y Alimentación) se encuentren en EXTREMA URGENCIA Y VULNERABILIDAD MANIFIESTA; si se encuentran con medición No Vigente, se debe solicitar una nueva medición, por la tipificación dispuesta para tal fin.

- **GRAVE_LEVE_MODELO_TRADICIONAL**: Si en los casos que se encuentren con una medición diferente a No carencias o Extrema urgencia y vulnerabilidad manifiesta (Grave- Grave, Leve- Leve, Grave-Leve, No carencia - Extrema urgencia y vulnerabilidad manifiesta, Extrema urgencia y vulnerabilidad no manifiesta en ambos componentes ETC). O en los casos que no cuenten con medición, se deberá solicitar una nueva medición al DSGH, por la tipología específica.

4.2.2. OTROS HECHOS:

Consulta en VIVANTO:

Se debe validar que la víctima directa se encuentre incluida, marco normativo y radicado del caso.

ID PERSONA	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	F_VALORACION	ESTADO	TIPO_VICTIMA
10800965	MARIA PURIFICACION LOAIZA GUISAO	21426323	Cédula de Ciudadanía	Jefe(a) de hogar	09/05/2013	Incluido	INDIRECTA
10800966	JUAN ALBERTO GALLEGO MONTOYA		No sabe (NS)-(No recuerda el número)	Esposo(a)/Compañero(a)	09/05/2013	No Afectado - No Valorado	INDIRECTA
10800966	JUAN ALBERTO GALLEGO MONTOYA		No sabe (NS)-(No recuerda el número)	Esposo(a)/Compañero(a)	09/05/2013	No Afectado - No Valorado	INDIRECTA
10762646	MARIA IRENE LOAIZA DE TORRES	21756654	Cédula de Ciudadanía	Otros Parientes (Declarante)	09/05/2013	Incluido	INDIRECTA
10800967	JUAN ALBERTO GALLEGO LOAIZA	8005182	Cédula de Ciudadanía	Hijo(a)/Hijastro(a)	09/05/2013	Incluido	INDIRECTA
10800968	LUIS CARLOS GALLEGO LOAIZA	8005183	Cédula de Ciudadanía	Hijo(a)/Hijastro(a)	09/05/2013	Incluido	DIRECTA

Para los **Hechos Victimizantes HOMICIDIO Y DESAPARICIÓN**; se debe validar el parentesco del accionante con la Victima directa de acuerdo con el marco normativo Ej. Marco normativo 1448 el accionante es el hermano de la Victima directa, en este caso NO es posible destinatario; Marco normativo 1290 el accionante es el hermano de la Victima directa, en este caso SI es posible destinatario.

4.3. DILIGENCIAMIENTO ATENEA WEB:

Ingreso a la aplicación:

Ubique en su escritorio los íconos UAD y Aspect, haga doble clic en SIP y UAD.

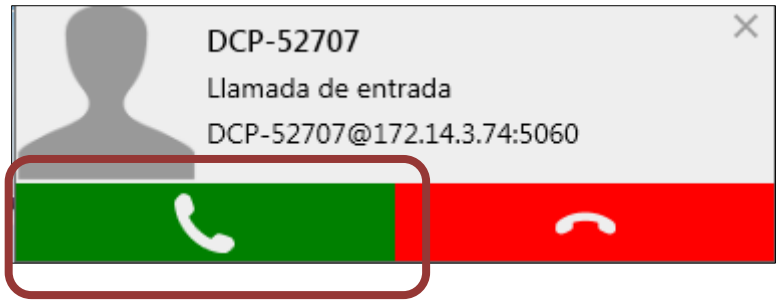
Se desplegará la siguiente imagen para ingresar a UAD.

Allí usted debe ingresar el **usuario** y la **contraseña**. Los campos **portal** y **dominio** no deben modificarse, en el campo **ID de Estación** registre el número de su puesto de trabajo anteponiendo el 10 ej.; (10852). Una vez diligenciados los campos anteriormente mencionados de click en el botón aceptar.

Visualizará la siguiente imagen

Allí usted debe hacer clic en autenticando y seleccionar la opción inactivo.

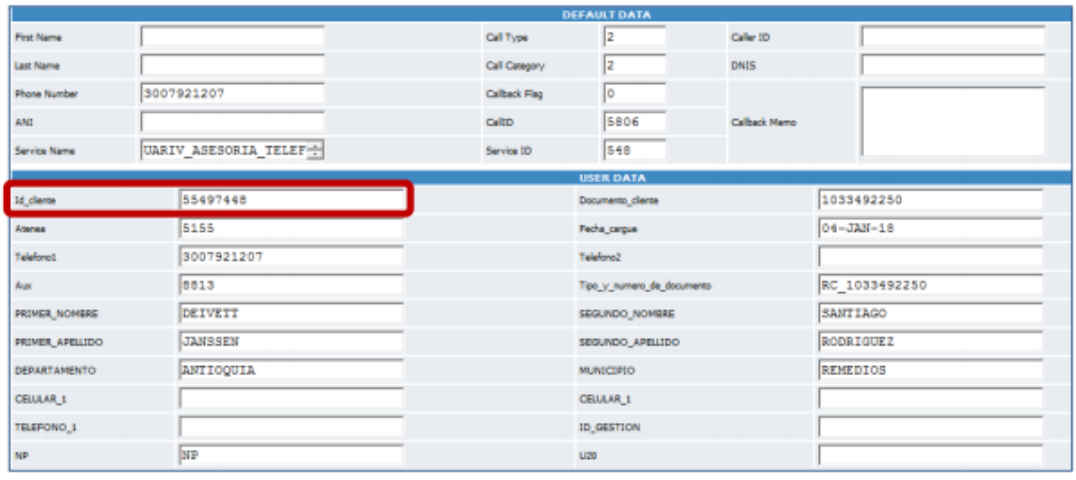
Automáticamente se habilitará la llamada de conexión entre SIP y UAD, haga clic en el botón verde de contestar.



Una vez los dos aplicativos se han integrado, iniciará la gestión de modo predictivo, automáticamente el aplicativo traerá los datos del caso que deberá comenzar a gestionarse sin generar llamada.

NOTA: En esta gestión el enlace podrá realizar llamadas si es necesario utilizando el botón marcación del aplicativo.

comenzarán a generarse las llamadas y con ellas el aplicativo, UAD, traerá la información de la víctima que se está contactando.

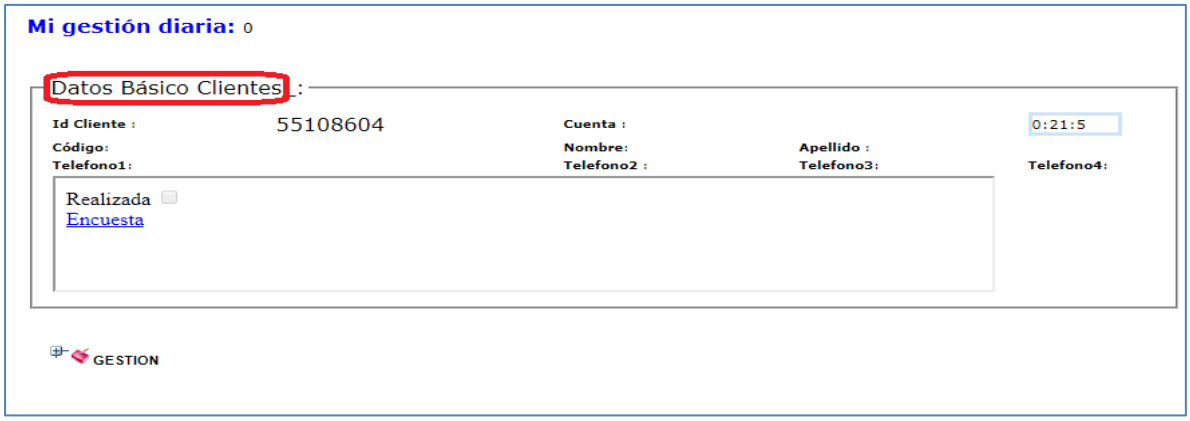


Búsqueda en Atenea Web

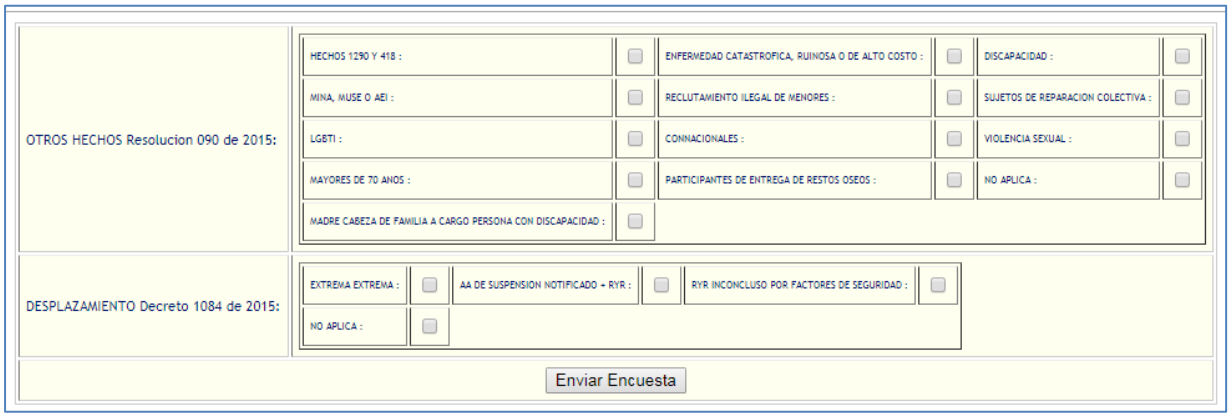
Identifique el ID cliente y realice la búsqueda del caso en Atenea WEB según el skill al que pertenezca *ACCIONES CONSTITUCIONALES DESPLAZAMIENTO* o *ACCIONES CONSTITUCIONALES OTROS HECHOS*:

Una vez el sistema arroja el registro de tipificación, se identifica la siguiente estructura:

En el bloque de Datos Básico Clientes, se podrán evidenciar la información básica del ciudadano, al igual, que el guión que indica el procedimiento a realizar durante la gestión.

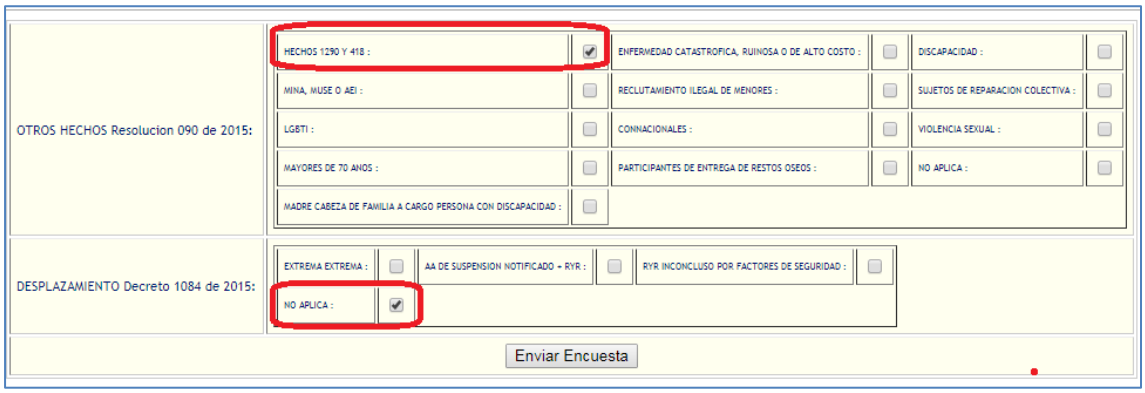


El segundo bloque es la encuesta, la cual, se desplegará dando clic en el link correspondiente:



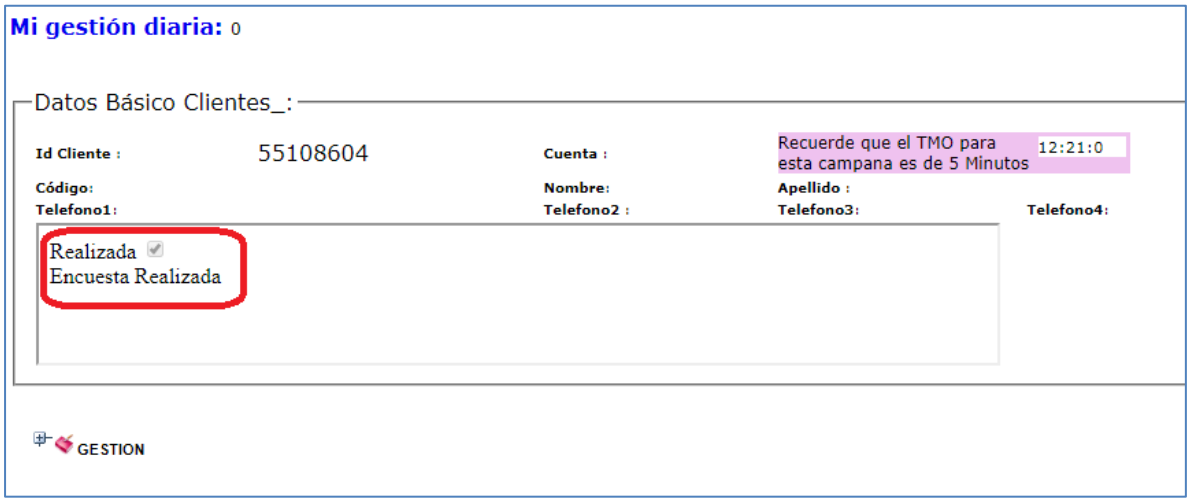
De allí, saldrá una ventana emergente que contiene los criterios de priorización tanto para desplazamiento forzado, como para otros hechos, se deberá siempre elegir una opción, de lo contrario, el aplicativo no permitirá continuar con la gestión correspondiente.

Para marcar un criterio de priorización este debe identificarse dentro del histórico del caso.



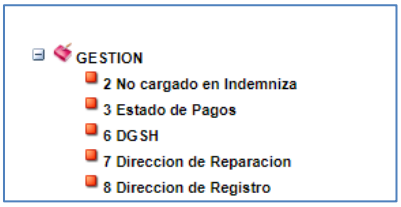
Como paso siguiente, se deberá enviar la información dando clic en el botón “Enviar Encuesta”:

Para evidenciar que efectivamente se le dio trámite a la información, en el bloque aparecerá un check frente a la opción realizada y a debajo, el estado de Encuesta Realizada, es importante, aclarar que, si no aparece en este estado, querrá indicar que la información de la Encuesta no se envió exitosamente y se deberá el repetir el procedimiento antes mencionado.



En la última parte del formulario, aparece la opción “GESTION”, en la cual, se desprende el árbol de tipificación para dejar el registro de la acción llevada a cabo en el caso específico:

Al desplegar las opciones, podremos ver las diferentes alternativas de tipificación:



Tipificaciones para Acciones constitucionales:

Códigos de cierre:

- **8 Dirección De Registro:** Esta tipología se utiliza para realizar escalamiento al área de Registro, cuando el caso no cuenta con la validación de relación cercana y suficiente con el conflicto armado ni en VIVANTO ni en LEX.

Nota: Por esta tipología no se deberán escalar casos para estado de valoración o cualquier otro tema referente al área de registro.

- **9 Devolución Analista Jurídico:** Por esta tipología se deberán evidenciar aquellos casos que se encuentran sin pretensión cargada o que no son competencia de la Dirección de Reparación, tales como, solicitud de atención humanitaria, Oferta institucional, etc.

Nota: Los casos que no tengan estado de inclusión, se deberán evidenciar por esta tipología, para que se surta el escalamiento correcto desde el Grupo de Respuesta Escrita (GRE).

- **10 Enviar a defensa:** Esta tipología se selecciona, solamente cuando se cumplen los criterios para enviar respuesta y realizar el agendamiento correspondiente.

Códigos de escalamiento:

- **3 Estado De Pagos:** Esta tipología deberá utilizarse cuando se requiera realizar validaciones sobre estado de pago de radicados de L418/97, o para casos en los que se requiera validar el estado del giro de indemnización de cualquier marco normativo, si se encuentra:

  * En depuración, si hace referencia a los siguientes hechos victimizantes: Desaparición forzada, lesiones que generan discapacidad permanente y homicidio.

  * Reintegrado, cuando no está en base de terceros ni en Dirección del Tesoro Nacional.

  * En revisión, cuando no está en base de terceros ni en Dirección del Tesoro Nacional.

  * En banco, cuando supere los seis meses de colocación del giro.

Nota: Sólo se entregarán soportes de pago, a solicitud de Organismos de Control y Jueces de la República.

- **6 DGSH:** Se escala para verificar la medición de la Subsistencia Mínima vigente o solicitar una nueva, aplica sólo para los casos de Vulnerabilidad manifiesta y extrema urgencia, que se encuentren como "*Medición No vigente*".

Para el caso de una medición en ambos componentes (alojamiento temporal y alimentación) que indique No Carencia, se tendrá como medición actual, sin importar que en el aplicativo SGV aparezca como No Vigente.

- **7 DIRECCIÓN DE REPARACIÓN:** Esta tipología se utiliza para realizar escalamiento a la Subirección de Reparación, para los casos en donde su insumo es de competencia de esta Subdirección. Casos atípicos.

- **11 ESCALAMIENTO MASIVO:** Esta tipología se deberá utilizar cuando una Acción constitucional tiene cuatro o más accionantes o peticionarios en el mismo documento que corresponde a cuatro o más radicados diferentes. Recuerde que si hay varios peticionarios sobre un mismo radicado de RUV esto corresponde a un solo caso.

- **12 RETORNO Y REUBICACIÓN (R & R):** Esta tipología se utiliza para validar en qué estado se encuentran las solicitudes realizadas con respecto a retornos o reubicaciones, cuando el proceso ya cuenta con acta de formalización cargada o se generó un giro para apoyo a retornos y reubicaciones. Tenga en cuenta que, si la solicitud del accionante es formalizar el proceso, se deberá agendar a territorio para que pueda hacerlo en un punto de atención. para ingresar al Familias En Su Tierra (FEST).

- **13 FONDO REPARACIONES:** Por esta opción de tipificación, se evidenciarán solicitudes realizadas en el marco de la Ley 975 de 2005 de Justicia y Paz, donde, deberá existir una sentencia de un juez de Justicia y Paz, que ordena el pago de la indemnización judicial, la cual, deberá venir con referencia a algún postulado.

- **14 COLECTIVA:** Por esta tipología se deberán identificar las solicitudes de sujetos de reparación colectiva concernientes a Organizaciones, Grupos o Comunidades.

- **15 NNA:** Esta tipología se deberá utilizar cuando se evidencia alguna de las siguientes inconsistencias:
  - Cuando se encuentre en el histórico del caso que ya se remitió el correo a encargofiduciarionna@unidadvictimas.gov.co y no ha recibido información sobre el retiro del mismo.
  - Cuando se encuentra mal constituido porque la persona es mayor de edad y se le constituyó el Encargo fiduciario.
  - Por muerte del menor, al que le asignaron el recurso.

- En caso que el padre, madre o tutor, realice la solicitud puntual de los datos de la constitución del Encargo Fiduciario a favor del niño, niña o adolescente (NNA) referentes a resolución de pago, valor y fecha de la Resolución.

Es válido aclarar que, para solicitar el pago del encargo fiduciario, la víctima ya debió haber cumplido 18 años y contar con su cédula de ciudadanía vigente.

Para confirmar que el encargo ya se encuentra constituido, se deberá realizar la consulta en indemniza por el módulo Reportes.

Nota: Para los casos donde no se encuentre constituido el Encargo fiduciario, favor abstenerse de realizar escalamientos por esta tipología y se debe continuar con la gestión normal, realizando la verificación en los demás aplicativos, con el fin de poder emitir la respuesta correspondiente.

- **16 INDEMNIZA:** Esta tipología se utiliza para reportar inconsistencias evidenciadas en el aplicativo INDEMNIZA, tales como errores en porcentaje, destinatario no corresponde al número de documento digitado, errores en el radicado cuando éste no corresponde con la víctima, constatado con la herramienta VIVANTO.

- **17 TURNOS VENCIDOS:** Por esta tipología se escalan todos los casos que presentan turnos vencidos y es necesario realizar los trámites para completar la ruta del ciudadano, con el fin de reasignar el turno correspondiente.

Cuando se evidencia un turno vencido, el mencionado escalamiento deberá contar con los siguientes datos del caso en el campo de observaciones:

- Radicado de Orfeo, donde se encuentra referenciado el turno GAC (Grupo Acciones Constitucionales).
- Hecho victimizante; el cual, deberá tener concordancia con el ordenado en la respuesta.
- Turno GAC (Grupo Acciones Constitucionales).

- **18 HECHOS DIRECTOS NO DOCUMENTABLES:** Por esta tipología se escalarán los casos en donde se evidencia una división de núcleo y se solicita imagen de la declaración para poder determinar el hogar actual y brindar una respuesta posterior al caso.

- **19 DEFENSA AUTO 206:** Esta tipología se utilizará para solicitar actualización en VIVANTO de respuesta de relación cercana y suficiente que ya se encuentra visible

en LEX. Tenga en cuenta que en caso de que se deba agendar al accionante al esquema presencial se deberá actualizar primero la respuesta en VIVANTO.

NOTA: Cuando el caso se encuentra en instancia DESACATO y la RCyS no está actualizada en VIVANTO pero en LEX se evidencia la RCyS no es necesario solicitar actualización con código 19 para agendar, podrá agendarse directamente indicando en las observaciones que la RCyS está desactualizada en VIVANTO per se validó en LEX.

AL realizar la selección de la tipología el enlace deberá ingresar el insumo del caso en el campo *Observación Contacto,* hacer clic en el botón *Calificar* y posteriormente *Terminar Llamada.*

4.4. PROCESO DE AGENDAMIENTO:

Los enlaces podrán realizar agendamientos al esquema presencial cuando en la revisión del caso se identifica que hay procesos pendientes por parte de la víctima que deben realizarse en el esquema presencial.

Casos con turno de pago asignado vigente: Es necesario tener en cuenta que los casos que cuentan con turno de pago y este se encuentra vigente se cerrarán indicando en el insumo de respuesta que el turno está vigente y se debe continuar con esta defensa en el caso.

Casos con turno de pago vencido: Los casos que cuentan con turno de pago vencido deberán ser remitidos con **código 17** para ser tramitados por el equipo de turnos. Se debe tener en cuenta que cuando exista una división de núcleo en el caso, dos declaraciones en las que la fecha de ocurrencia es la misma o existe una diferencia de máximo 30 días se consideran casos con división de núcleo, se deberá indicar en las observaciones del caso para remitir la solicitud de la imagen de declaración a registro e identificar el núcleo original que debe ser abordado.

Antes de agendar el caso el enlace deberá validar:

- Agendamiento a Asesoría en el derecho a la reparación integral: se debe validar que la persona a la cual se le va a realizar la asesoría se encuentre cargada en MAARIV. Si no se encuentra cargada se deberá solicitar el cargue a través de la matriz *Cargue en MAARIV* y generar agendamiento dentro de dos semanas.

- Formalización de retorno y reubicación: tener en cuenta que a este proceso solo pueden agendarse víctimas de desplazamiento forzado, incluidas que no hayan formalizado el proceso previamente, a menos de que haya ocurrido un hecho de desplazamiento posterior a la formalización del RyR. Para esto se deberá realizar la consulta en MAARIV.

- Documentación hechos indirectos: se debe validar en VIVANTO la inclusión de la víctima directa. Igualmente, el caso debe estar cargado en INDEMNIZA. Si el caso ya tiene documentos cargados se deberá validar qué documentación hace falta y revisar si la documentación cargada es correcta con el fin de indicarle al destinatario de manera clara qué documentos debe aportar a la cita con el enlace presencial.

- Igualmente, el enlace del esquema no presencial deberá revisar si el caso ya está asignado a algún enlace a través de la consulta en INDEMNIZA, si el enlace no se encuentra activo en la operación o está asociado a algún usuario del anterior operador se deberá solicitar la reasignación del caso a través de la matriz Reasignación caso INDEMNIZA y generar agendamiento dentro de dos semanas.

- No se deberá generar agendamiento por casos que ya fueron 100% Indemnizados.

- Validación de núcleo: se debe validar en VIVANTO la inclusión del accionante. Igualmente, el caso debe estar cargado en INDEMNIZA. Si el caso ya tiene documentos cargados se deberá validar qué documentación hace falta y revisar si la documentación cargada es correcta con el fin de indicarle al accionante de manera clara qué documentos debe aportar a la cita con el enlace presencial.

- Igualmente, el enlace del esquema no presencial deberá revisar si el caso ya está asignado a algún enlace a través de la consulta en INDEMNIZA, si el enlace no se encuentra activo en la operación o está asociado a algún usuario del anterior operador se deberá solicitar la reasignación del caso a través de la matriz Reasignación caso INDEMNIZA y generar agendamiento dentro de dos semanas.

- No se deberá generar agendamiento por casos que ya fueron 100% Indemnizados.

4.5. PLANTILLAS DE RESPUESTA:

El enlace al tramitar el caso deberá tener las siguientes plantillas como modelo del insumo que se generará en Atenea Web.

INSTANCIA	CASUÍSTICA	RESPUESTA TIPO
SANCIÓN	Caso con turno incumplido, o sin turno en el que la defensa anterior no ha sido de recibo por la Unidad y se encuentra con documentación completa, sin novedades o con novedades pequeñas pendientes de subsanar y aplicar.	Fecha de compromiso para el mes de marzo o abril.
	Caso con turno incumplido, o sin turno en el que la defensa anterior no ha sido de recibo por la Unidad y se encuentra con documentación completa, sin novedades o con novedades pequeñas pendientes de subsanar y aplicar.	Recursos próximos a ponerse en banco, la DT notificara la Carta de Indemnizaciones en las siguientes semanas.
	Caso con turno vencido o en el que la orden del fallo es asignar fecha cierta de pago.	Con agenda asignada. Se informa adicionalmente que una vez se realice exitosamente el proceso el caso entra en validación de información y que la medida de IA se materializará atendiendo a principios de gradualidad y progresividad.
	Caso con turno vencido o en el que la orden del fallo es asignar fecha cierta de pago.	Se solicitó informar al accionante que se acerque se a punto de atención a partir del 15 de enero para que sea le informe el procedimiento que debe surtir. (En atención al decreto en construcción).

INSTANCIA	CASUÍSTICA	RESPUESTA TIPO
	Caso con turno vencido o en el que la orden del fallo es asignar fecha cierta de pago.	Se informa que el caso presenta falta de documentación, se identifican los documentos que están pendientes y que los envié al correo electrónico casosreparacion9.uariv@interactivo.com.co
	Accionante solicita puntualmente acompañamiento en Proceso de RYR y no se observa En MAARIV el acta de voluntariedad	Agendamiento para que accionante formalice proceso de RYR.
	Caso con turno incumplido, o sin turno en el que la defensa anterior no ha sido de recibo por la Unidad y no cuenta con proceso de documentación completo	Validación de la documentación aportada, de ser necesario la UARIV lo contactará; la medida se materializará atendiendo principios de gradualidad y progresividad.
	Caso con turno incumplido, o sin turno en el que la defensa anterior no ha sido de recibo por la Unidad, cuenta con proceso de documentación completo.	Se observa documentación, el caso pasa a etapa de validación de datos y cruces correspondientes lo que tarda aproximadamente tres meses; una vez superada esta etapa se procederá con la colocación de los recursos de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la Unidad.
ADMISIÓN-FALLO-DESACATO	Solicitud de IA, caso sin iniciar proceso de documentación o con documentación incompleta.	se asigna agenda para que comparezca a punto a realizar proceso de documentación
		se informa al accionante que comparezca a punto de atención a realizar proceso de documentación
	caso con documentación completa, con o sin criterio de priorización	Se indica al accionante que se observa documentación completa y que la medida de indemnización administrativa se materializara atendiendo principios de gradualidad y progresividad.

INSTANCIA	CASUÍSTICA	RESPUESTA TIPO
		Se indica al accionante que se observa documentación completa y que la unidad en el transcurso de la vigencia del año 2018, conforme al procedimiento que se establezca se le asignará un turno, el cual podrá materializarse como fecha límite en el año 2021. Este dependerá de las víctimas que se encuentra en igual vulnerabilidad o mayor al suyo

4.6. MATRICES DE ESCALAMIENTO

4.6.1. Matriz reprogramación de giro:

Al identificar un caso en el que el accionante solicite la materialización de la Indemnización administrativa y su giro se encuentre reintegrado o requiera reprogramación de fondo se deberá diligenciar la matriz correspondiente.

El enlace deberá validar la base que se encuentra en la carpeta compartida \\192.168.100.6.\uariv\BASE DTN y TERCEROS para identificar donde se encuentra el dinero y agregar esta información a la matriz.

En la matriz se deberá indicar el radicado del caso, el ID persona del destinatario que tiene asignado o reintegrado el recurso, los datos de la víctima directa y datos del destinatario (para hechos directos será la misma persona), el estado en banco y señalar si se trata de reprogramación de fondo o de trámite.

El envío de esta matriz se realizará de forma quincenal a:_____

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
RADICADO	PROCESO	NOMBRE 1 VICTIMA	NOMBRE 2 VICTIMA	APELLIDO 1 VICTIMA	APELLIDO 2 VICTIMA	DOCUMENTO VICTIMA	ID INDEMNIZA	NOMBRE 1 DESTINATARIO	NOMBRE 2 DESTINATARIO	APELLIDO 1 DESTINATARIO	APELLIDO 2 DESTINATARIO	DOCUMENTO DESTINATARIO	DEPARTAMENTO SOLICITUD	CIUDAD SOLICITUD	TELEFONO	DIRECCION	TIPO DE REPROGRAMACION (OPCIONAL)	FECHA MAXIMA DE REPROGRAMACION	UBICACIÓN	ABOGADO	OBSERVACIONES

4.6.2. Base ejecución:

La matriz ejecuciones se diligenciará indicando los casos con turnos vencidos o próximos a vencerse, 2018-19-20, así como casos en los que se evidencia incumplimiento de

compromisos de pago o con características de extrema vulnerabilidad, o pagos de reprogramación deberá validarse con:_____

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
NUMERO DE DOCUMENTO	RADICADO INDEMNIZA	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TURNO	ESTADO TURNO	HV	OBSERVACIÓN	Fecha de Envio	ENLACE

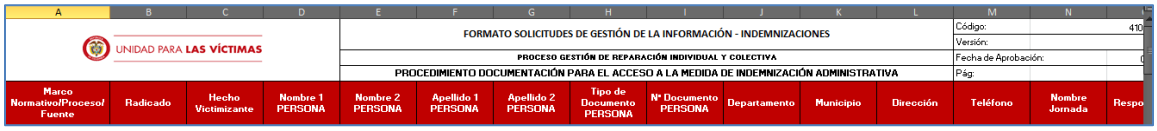
El envío de esta matriz se realizará de forma quincenal a:_____

4.6.3. Matriz cargue INDEMNIZA:

Al solicitar cargues en INDEMNIZA se debe haber validado de forma completa la herramienta para evitar duplicidades en el cargue. Se deberá relacionar para casos de desplazamiento forzado la información del Jefe de hogar, para casos de hechos indirectos se debe tener en cuenta relacionar la víctima directa y demás integrantes de la declaración de VIVANTO.

Si al momento de solicitar el cargue de un caso de homicidio/desaparición forzada se identifica que además de la VD no hay destinatarios incluidos en VIVANTO se deberá solicitar la imagen de la declaración con código 18, una vez se cuente con la imagen se indicarán los datos de las personas relacionadas en la declaración, declarante.

En la matriz el enlace deberá relacionar sus datos en *Responsable,* su grupo de trabajo y datos de implementador *Fabián Sora.*



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN - INDEMNIZACIONES	Código: 410
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	Versión:
	PROCEDIMIENTO DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha de Aprobación:
		Pág:

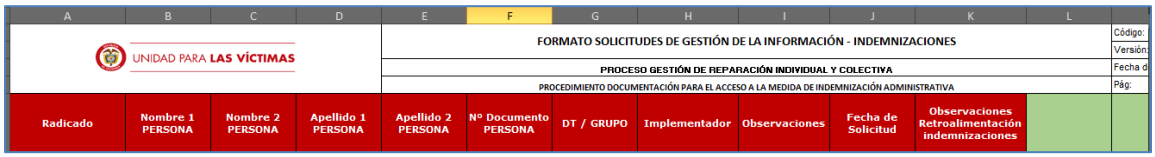
Marco Normativo/Proceso/ Fuente	Radicado	Hecho Victimizante	Nombre 1 PERSONA	Nombre 2 PERSONA	Apellido 1 PERSONA	Apellido 2 PERSONA	Tipo de Documento PERSONA	Nº Documento PERSONA	Departamento	Municipio	Dirección	Teléfono	Nombre Jornada	Respo

Si se solicita cargue el caso debe agendarse 15 días después de la solicitud.

4.6.4. Matriz cargue MAARIV:

Al solicitar cargues en MAARIV se debe haber validado de forma completa la herramienta para evitar duplicidades en el cargue. Se deberá relacionar para casos de desplazamiento forzado la información del Jefe de hogar, para casos de hechos

indirectos se debe tener en cuenta que el destinatario debe estar incluido VIVANTO y relacionar sus datos.

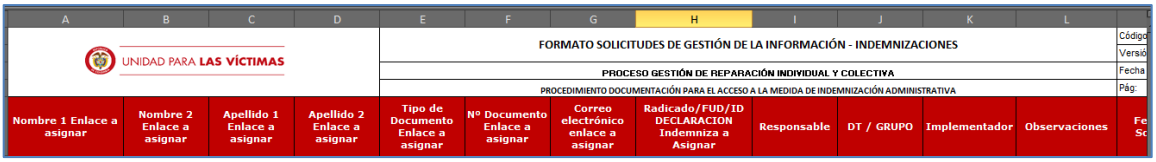


En el campo observaciones especificar si el cargue será para el grupo familiar en desplazamiento forzado o para algún integrante del núcleo que aún no se ha cargado en MAARIV, para cargue de integrante se deberán relacionar los datos del integrante.

Si se solicita cargue el caso debe agendarse 15 días después de la solicitud.

4.6.5. Matriz de reasignación de caso:

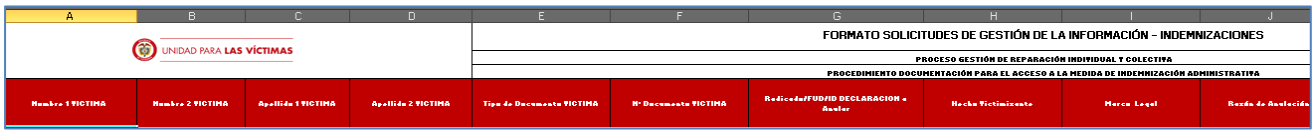
Si al realizar un agendamiento el enlace encuentra que el caso debe reasignarse al enlace agendado deberá relacionar los datos en la matriz.



Si se solicita reasignación el caso debe agendarse 15 días después de la solicitud.

4.6.6. Matriz anular radicado:

Esta matriz se utilizará en los casos en los que se identifique: duplicidad del radicado cargado, radicado cargado que corresponde a división de núcleo, radicado cargado no incluido o radicado cargado sin relación cercana y suficiente con el conflicto.



4.6.7. Formato de novedades VIVANTO:

Si el enlace identifica que para dar respuesta a la solicitud del accionante es necesario tramitar novedades en registro se deberá gestionar la siguiente base, con los datos *correctos* y el documento soporte de la novedad, documento de identidad.

A	B	C	D	E	F	G
Item	Tipo_Documento	Numero_Documento	Nombre	CC_JEFE_HOGAR_VIVANTO	TIPO_NOVEDAD_VIVANTO	ENLACE

4.6.8. Formato de novedades INDEMNIZA:

Si el enlace identifica que para dar respuesta a la solicitud del accionante es necesario tramitar novedades en INDEMNIZA gestionar la siguiente base, con los datos *correctos* y el documento soporte de la novedad, documento de identidad.

NOTA: Las matrices anteriores deberán remitirse de forma diaria, 3:30 pm al supervisor Daniel González.

ANEXOS

Anexo 1: Control de cambios.

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	10/05/2018	Creación del Instructivo