1. TABLA DE CONTENIDO

2. INTRODUCCIÓN 6

3. OBJETIVOS 6

4. DEFINICIONES 7

5. DESARROLLO 8

5.1. CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA RUTA INTEGRAL 8

5.1.1 Víctimas sujetos de atención por parte de la Unidad para las Víctimas. 9

5.1.1.1 Víctimas que ingresaron por Ley 387 de 1997 (Población civil víctima de desplazamiento forzado) 9

5.1.1.2 Víctimas que presentaron solicitud por Ley 418 de 1997 (Población civil víctima de hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley o acciones imputables al conflicto armado o a móviles ideológicos y/o políticos) 9

5.1.1.3 Víctimas que son reconocidas en las sentencias de justicia y paz, Ley 975 de 2005. (Población civil o fuerza pública o personas jurídicas víctimas hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley (GAOML) que se hayan desmovilizado y postulado a la aplicación de la Ley 975 de 2005) 9

5.1.1.4 Víctimas que presentaron solicitud por el Decreto 1290 de 2008. (Población civil o fuerza pública víctima de hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley) 10

5.1.1.5 Víctimas que presentaron declaración por Ley 1448 de 2011 (Personas que individual o colectivamente hayan sufrido violaciones a los Derechos Humanos o Infracciones al Derecho Internacional Humanitario en el marco del conflicto armado interno) 10

5.1.1.6 Víctimas que tienen fallos de restitución de tierras 11

5.1.1.7 Víctimas que adelantan casos en contra del Estado Colombiano, por hechos relacionados con el conflicto armado interno, y que se encuentran en trámite ante el Sistema Interamericano de DDHH (Comisión y Corte) y ante el Sistema de Naciones Unidas. 11

5.1.1.8 Víctimas que viven fuera del territorio nacional (connacionales) y que presentaron solicitud por cualquier de las vías antes descritas 11

5.1.2 Ruta Integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas 11

5.1.3 Dimensiones que abarca la ruta de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas 12

5.1.3.1 Dimensión Individual 13

5.1.3.2 Dimensión colectiva 15

5.1.4 Estructura Operativa de la Ruta Integral 16

5.1.5 Metodología de Articulación de Ruta Integral. 17

5.1.6 Mesa Nacional de Ruta Integral 17

5.1.7 Coordinación técnica de Ruta Integral 18

5.1.8 Mesa Territorial de Ruta Integral 18
5.2 CAPÍTULO II ASPECTOS TRANSVERSALES DE LA RUTA INTEGRAL 19
5.2.1Transversalización del Enfoque diferencial y de género en la Ruta Integral 19
5.2.1.1 ¿Qué es el enfoque diferencial y de género y qué implica en la implementación de la política pública de Atención, Asistencia y Reparación integral a las Víctimas? 19
5.2.1.2¿Qué es el Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género? 20
5.2.1.3¿Cómo la Unidad para las Víctimas atiende, asiste y repara a las víctimas con enfoque diferencial? 21
5.2.2Transversalización del Enfoque Psicosocial y de Acción sin daño en la Ruta Integral 23
5.2.3Proceso Gestión de Registro y Valoración. Inclusión en el Registro Único de Víctimas 23
5.2.3.1Declaración 23
5.2.3.2 Valoración 24
5.2.3.3Notificación 24
5.2.3.4Recursos contra la decisión del registro 25
5.2.3.5Actualizaciones y Novedades 25
5.2.4Procedimiento Gestión de Oferta 27
5.2.4.1¿Qué es gestión de Oferta? 27
5.2.4.2¿Cómo se Gestiona la oferta? 27
- Fase 1. Identificar las necesidades de las víctimas. 27
- Fase 2. Caracterizar la Oferta Institucional de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de las Victimas. 28
- Fase 3. Escenarios para la articulación y gestión de la oferta. 28
- Fase 4. Remisiones administrativas y focalizaciones masivas. 31
- Remisiones administrativas. 31
- Fase 5. Seguimiento al acceso a medidas de asistencia y reparación. 38
- Fase 6. Incidencia de la Gestión de la Oferta. 39
5.2.4.3¿Cómo pueden incidir las víctimas en la política pública? 39
5.2.4.4Orientación sobre el acceso efectivo a la oferta Institucional 40
5.3CAPÍTULO III PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN 0
5.3.1 Canal de Atención Presencial 0
i) Modalidad Fija: 0
ii) Modalidad Móvil 1
5.3.1.1Procedimiento Canal Presencial 1
5.3.1.2Etapas del procedimiento: 2

- Alistamiento 2
- Atención inicial a la víctima 2
- Identificación de la necesidad, orientación e información 2
- Registro, Direccionamiento y/o Agendamiento 3
- Verificar Calidad Y Escalar Al Área Misional 3
- Evaluar la Gestión 3

5.3.1.3Promedios de Atención de las Solicitudes tramitadas por los orientadores en los puntos de atención y orientación 3

5.3.2Canal de Atención telefónica y virtual 7

5.3.2.1Servicios: 7

5.3.3 Canal de Respuesta Escrita 8

5.3.3.1Derechos de Petición (Orfeo – Correo) y Acciones de Tutela (LEX): 8

5.3.3.2Etapas operativas del procedimiento. 9

5.3.3.3Recursos (Orfeo, Correo, Dirección de Registro y Lex): 12

5.3.3.4Etapas operativas del procedimiento. 12

5.3.4Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos 14

MODELO DE GESTIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS 14

5.3.4.1Consolidación de Actos Administrativos 14

5.3.4.2Aprobación de actos administrativos 14

5.3.4.3Aprobación de notificación de actos administrativos 15

5.3.4.4Búsqueda de datos de ubicación y contacto 15

5.3.4.5Remisión a Campaña de convocatoria telefónica 15

5.3.4.6Disposición de actos administrativos para consulta y descarga 15

5.3.4.7Remisión de citaciones para la notificación personal 16

5.3.4.8Notificación Personal de los actos administrativos 16

5.3.4.9Remisión de notificaciones por aviso 16

5.3.4.10Inicio de estrategia de notificación subsidiaria 16

5.3.4.11Control de términos de cada una de las etapas del procedimiento administrativo. 17

5.3.4.12Cobertura de notificación 17

5.4 CAPÍTULO IV: DIMENSIÓN INDIVIDUAL DE LA ASISTENCIA Y LA REPARACIÓN INTEGRAL 17

5.4.1Etapa de Asistencia 17

5.4.1.1Formulación del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI – Momento de Asistencia 17

5.4.2Asistencia para Víctimas de desplazamiento forzado 19
5.4.2.1Atención Humanitaria 19
5.4.2.2 Identificación de carencias en los componentes de la Subsistencia Mínima 21
5.4.2.3Identificación de carencias (Hogares con más de un año desde la ocurrencia del hecho) 22
5.4.2.4Suspensión definitiva de la Atención Humanitaria 23
5.4.3Asistencia para Víctimas de Hechos diferentes al desplazamiento forzado 24
5.4.3.1Procedimiento de Ayuda Humanitaria: 24
5.4.4Etapa de Reparación Integral 26
5.4.4.1Víctimas de Desplazamiento forzado 27
5.4.4.2 Retornos y Reubicaciones e Integración Local 28
5.4.4.3Construcción del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI Momento de Reparación 35
5.4.4.4Validación del núcleo para la medida de indemnización administrativa 38
5.4.4.5Entrega medida de Satisfacción Carta de Dignificación y Reconocimiento. 40
5.4.4.6Entrega de indemnización administrativa 42
5.4.4.7 Víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado 48
5.4.4.8Documentación para la Identificación de destinatarios de la medida de Indemnización administrativa (Homicidio-Desaparición forzada). 50
5.4.4.9Construcción del PAARI Momento de Asistencia y de reparación. - Otros hechos diferentes al Desplazamiento forzado. 58
5.4.4.10Jornadas especiales de Atención en la Etapa Reparación a Sujetos de Especial Protección 60
5.5.CAPÍTULO V: DIMENSIÓN COLECTIVA DE LA RUTA INTEGRAL 65
5.5.1Los sujetos colectivos como Sujetos de Reparación Colectiva 65
5.5.2Modalidades para el ingreso a la Ruta de Reparación Colectiva 65
5.5.3Fases de la ruta de reparación colectiva para sujetos no étnicos 65
5.5.3.1Fase de identificación del sujeto de Reparación Colectiva 65
5.5.3.2Fase de Alistamiento 66
5.5.3.3Fase de diagnóstico del daño colectivo. 67
5.5.3.4Fase de Formulación de Planes de Reparación Colectiva 67
5.5.3.5Fase de Implementación de los Planes Integrales de Reparación Colectiva 67
5.5.3.6Proceso de Seguimiento, evaluación y monitoreo 67
5.5.4 Fases de la ruta de reparación colectiva para sujetos étnicos 67
5.5.4.1Fase de Identificación 68
5.5.4.2Fase de Acercamiento 68

5.5.4.3Registro 70
5.5.4.4Fase de Alistamiento 70
5.5.4.5Fase de Caracterización del Daño 72
5.5.4.6Fase de Formulación del plan 73

2. INTRODUCCIÓN

El presente manual operativo está diseñado con el propósito fundamental de consolidar los Lineamientos operativos de la ruta integral, para la implementación efectiva de la estrategia de articulación de procesos y procedimientos misionales requeridos para la operación de la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas, en adelante Ruta Integral.

La Ruta Integral pretende que las víctimas cuenten con una atención acorde a su historia, al momento que están viviendo y con el fin de recorrer un camino en el cual se aborden las diferentes etapas que lo llevarán a garantizar el goce efectivo de sus derechos y a recuperar el ejercicio de ciudadanía. Así, la Ruta Integral busca garantizar el derecho a la subsistencia mínima, la estabilización socioeconómica y superar la situación de vulnerabilidad, a través de medidas de asistencia y reparación que les permitirán transformar sus proyectos de vida y nos permita a todos y todas avanzar en la construcción de paz.

Este camino lo hemos comenzado convencidos de la necesidad de realizar en todo momento de la Ruta Integral el reconocimiento del dolor de las víctimas, su dignificación como ciudadanos y ciudadanas; la reconstrucción del pacto social entre ellas y el Estado, para garantizar sus derechos y la generación de condiciones para que estos hechos no se vuelvan a repetir.

Esta gran oportunidad requiere compromiso, responsabilidad, entusiasmo, pasión, actitud de servicio, entrega y dedicación por las víctimas.

A continuación encontrarán el esquema operativo de los procesos más relevantes para la implementación de la Ruta Integral; de esta manera, esperamos que consulten el manual, cuando necesiten resolver inquietudes y que complementen su contenido con una lectura juiciosa y comprensiva de los documentos complementarios.

Equipo de Ruta Integral nivel nacional

3. OBJETIVOS

Brindar los lineamientos operativos, orientaciones, líneas y disposiciones relacionadas con la implementación de la estrategia de articulación de procesos misionales de la Unidad para las Víctimas y la Ruta Integral a las víctimas, en el marco del desarrollo del modelo MAARIV.

Alcance: Se enmarca en los Fundamentos Técnicos y de Gestión de la Unidad para las Víctimas en articulación con las demás entidades del SNARIV, para la Atención, Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, mediante el modelo institucional MAARIV.

¿Para qué sirve este documento?

Este documento brinda a los lectores información para la ejecución técnica y operativa, de la Ruta Integral, teniendo en cuenta los procesos misionales de la entidad para atender las necesidades de las víctimas y dar respuestas efectivas y eficaces.

4. DEFINICIONES

- **Acción de tutela:** es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos *"cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública"* y cuando no exista otro recurso para hacerlos cumplir, o transitoriamente en el caso de que exista peligro inminente e irremediable.

- **Afirmación bajo la gravedad de juramento:** Manifestación libre y voluntaria que realiza una persona para suministrar información ante una entidad.

- **Acto Administrativo:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de administración en ejercicio de la función administrativa y mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso administrativa.

- **Constancia:** Comunicación mediante la cual se le informa a la víctima su estado en el Registro Único de Víctimas. Es emitida por la Unidad para las Víctimas a solicitud de parte de manera individual o familiar.

- **Documentación:** Es la revisión de los documentos necesarios para identificar los destinatarios de la medida de indemnización administrativa con mayor derecho para víctimas indirectas de homicidio y desaparición forzada y validar las certificaciones que soporten las lesiones personales que causan o no incapacidad permanente o temporal. Los documentos deben ser escaneados y subidos a la herramienta que disponga la Unidad.

- **Esquema de Atención Presencial:** Es la estrategia operativa de atención presencial a las víctimas, bajo dos modalidades fija y móvil. Se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y otros espacios complementarios, y a través de jornadas móviles/ferias de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta a nivel nacional, a través de los orientadores y enlaces integrales.

- **Esquema de Atención No Presencial:** Es la estrategia operativa de atención no presencial, que tiene como objetivo ampliar la cobertura de atención para todas las víctimas que se encuentren dentro del territorio nacional o en el exterior, vía telefónica, para la elaboración de planes de atención, asistencia y reparación integral PAARI momento de asistencia o de reparación; y otros procesos dentro de la Ruta Integral.

- **Gestión de Oferta:** Conjunto de acciones desarrolladas desde la Unidad, bajo la coordinación del Grupo de Gestión de Oferta de la Dirección de Gestión Interinstitucional, en articulación con las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Victimas SNARIV (tanto a nivel nacional como territorial) así como con otras entidades públicas o privadas, conducentes a facilitar el acceso de las víctimas a los programas y proyectos relacionados con los derechos que les fueron vulnerados por el conflicto armado a fin de avanzar en la garantía de los mismos, en los términos que cobija la ley 1448 de 2011 en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral

- **Notificación:** es un acto jurídico procesal, que en todas las legislaciones se reviste de especiales formalidades, mediante el cual la declaración o decisión de una autoridad llegue a ser percibida por una determinada persona o destinatario, permitiéndole conocer su contenido, al igual que la oportunidad y formalidad de controvertirlo.

- **Notificación personal:** consiste en la comunicación directa al interesado, a su representante o apoderado, del contenido de la decisión adoptada por la Unidad para las Victimas. Esta constancia de notificación deberá ser firmada no solo por quien lleva a cabo dicha diligencia, sino también por quien está autorizado para ello. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La constancia de notificación deberá ser firmada por quien está autorizado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

- **Notificación por aviso**: la notificación por aviso es subsidiaria de la notificación personal y sólo procede cuando la notificación personal no pudo ser realizada, a pesar de todas las gestiones que se hubieren adelantado con este fin. Esta consiste en la fijación de un aviso en un lugar visible, para estos efectos, debe ser en el lugar donde La Unidad para las Víctimas lo indique.

- **Petición:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

- **Recursos:** Etapa del procedimiento administrativo (reposición, apelación y queja) regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, principalmente en los capítulos VI a VIII, arts. 74 a 92. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Directora General de la Unidad para las Víctimas.

- **Validación del núcleo:** Es la revisión de los documentos necesarios para identificar plenamente los integrantes del núcleo RUV de desplazamiento forzado, para determinar los destinatarios de la medida de indemnización administrativa. Los documentos deben ser escaneados y subidos a la herramienta que disponga la Unidad. Acción de corroborar o contrastar un dato contra una fuente de contraste.

5. DESARROLLO

5.1. CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA RUTA INTEGRAL

5.1.1 Víctimas sujetos de atención por parte de la Unidad para las Víctimas.

5.1.1.1 Víctimas que ingresaron por Ley 387 de 1997 (Población civil víctima de desplazamiento forzado)

A través de la Ley 387 de 1997, el Estado realizó la atención a las personas que habían sufrido desplazamiento forzado, bajo ese marco legal, el Estado se encargó de organizar un paquete de medidas exclusivamente asistenciales. Actualmente, estas personas hacen parte del RUV y continúan siendo objeto de atención, en cuanto a las medidas de asistencia que aún no han logrado suplir y de forma adicional, con el chequeo de las medidas de reparación, en especial de la Indemnización Administrativa.

5.1.1.2 Víctimas que presentaron solicitud por Ley 418 de 1997 (Población civil víctima de hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley o acciones imputables al conflicto armado o a móviles ideológicos y/o políticos)

Con la Ley 418 de 1997, se atendieron a víctimas bajo dos modalidades, unas a las que se les entregaba ayuda solidaria de 2 salarios mínimos vigentes a la fecha de ocurrencia del hecho (secuestro, amenaza, daño en bienes y heridas leves), y otras a las que se les otorgaba ayuda solidaria de hasta 40 salarios mínimos vigentes a la fecha de ocurrencia del hecho (homicidio, desaparición forzada y lesiones que causaron incapacidad). Con la entrada en vigencia de la Ley 1448 de 2011, se definió en el artículo 132 parágrafo 4, que las víctimas que recibieron ayuda solidaria en el monto de hasta 40 salarios, se entenderán indemnizadas, las de 2 salarios no. Además, cuando entró en vigencia la Ley de Víctimas, aún habían solicitudes presentadas por la Ley 418 de 1997 que estaban pendientes por resolver, por lo que ahora, por el principio de igualdad, el salario mínimo que se les pagará es el vigente al momento del pago, sin embargo, se respetarán los destinatarios y montos definidos en la Resolución 7381 de 2004 para los casos de homicidio, desaparición forzada y en lesiones con incapacidad se hará una comparación con la Resolución 848 de 2014, se aplicará la que les resulte más favorable para tasar la indemnización por lesiones.

Actualmente, con la aplicación de la Ley 1448 de 2011, a estas víctimas que presentaron su solicitud por Ley 418/97 se les otorgará además de la indemnización, las demás medidas de reparación a que haya lugar. Antes sólo se les daba el dinero.

5.1.1.3 Víctimas que son reconocidas en las sentencias de justicia y paz, Ley 975 de 2005. (Población civil o fuerza pública o personas jurídicas víctimas hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley (GAOML) que se hayan desmovilizado y postulado a la aplicación de la Ley 975 de 2005)

Dentro de la Ley 975 de 2005, se presentan las víctimas sobrevivientes que hayan sufrido un daño tipificado como delito. En las sentencias se reconoce a todas las personas que demuestren un daño, sin que unas excluyan las otras. Esto implica que en los casos de homicidio, desaparición o cualquier otro hecho victimizante, puedan reclamar los padres, hijos, compañero (a) permanente, hermanos, tíos, abuelos, etc., de manera concurrente y el juez de Justicia y Paz, a todos los que prueben haber sufrido un delito ocasionado por GAOML le ordenará las medidas de reparación que considere, incluida la indemnización administrativa.

Actualmente, de la entrega de la indemnización de las sentencias de Justicia y Paz, se encarga el Fondo para la Reparación de las Víctimas (FRV), el juez define el monto a pagar según la gravedad del daño, lo condena al pago al postulado (desmovilizado), pero si el Estado debe pagar la indemnización judicial en subsidiariedad (es decir con recursos del Estado, porque los del postulado no alcanzaron), se debe aplicar los topes de indemnización administrativa, sin embargo la diferencia es que acá se le reconoce la indemnización a cada persona reconocida como víctima en la sentencia y no por hecho victimizante como sucede en la indemnización administrativa y tampoco hay restricción en parentescos.

La Unidad para las Víctimas, además de articular la entrega de la medida de indemnización, con las víctimas de justicia y paz debe hacer la construcción del PAARI y la gestión de la oferta para el acceso a las demás medidas de reparación, actividades que ya recaen sobre nuestros equipos de Ruta Integral.

5.1.1.4 Víctimas que presentaron solicitud por el Decreto 1290 de 2008. (Población civil o fuerza pública víctima de hechos perpetrados por Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley)

Los hechos reconocidos a través de este decreto son: Homicidio (40 smlmv), Desaparición Forzada (40 smlmv), Secuestro (40 smlmv), Tortura (30 smlmv), Lesiones con incapacidad (hasta 40 smlmv), lesiones sin incapacidad (hasta 30 smlmv), Delitos Sexuales (30 smlmv), Reclutamiento Ilícito (30 smlmv) y Desplazamiento Forzado (27 smlmv a través de subsidio de vivienda). Pese a que en este decreto se habló de las 5 medidas de reparación, el Estado solo pudo materializar la indemnización administrativa. Los salarios mínimos que se pagaban eran lo vigentes al momento del pago y no de la ocurrencia del hecho. Esto es más favorable económicamente para las Víctimas.

Cuando entró en vigencia la Ley de Víctimas, aún habían solicitudes presentadas por el Decreto 1290/08 que estaban pendientes por resolver, por lo que ahora es la Unidad para las Víctimas quien debe hacerlo, pero respetando los destinatarios y montos definidos dicho decreto. No obstante, para el hecho de lesiones con y sin incapacidad, se dará aplicación exclusivamente a la Resolución 848 de 2014.

Actualmente, con la aplicación de la Ley 1448 de 2011, a estas víctimas que presentaron su solicitud por el Decreto 1290/08 se les otorgará además de la indemnización, las demás medidas de reparación a que haya lugar. Antes sólo se les daba el dinero. Y con ocasión de las expedición por parte de la Corte Constitucional de la Sentencia SU 254 de 2013, la indemnización administrativa a las víctimas de desplazamiento se les entregará en dinero, quienes estén en marco de solicitudes de dicho Decreto recibirán 27 smlmv y las que no recibirán 17 smlmv. Las precisiones sobre indemnización las pueden encontrar en la guía de indemnización administrativa, los invitamos a consultarla.

5.1.1.5 Víctimas que presentaron declaración por Ley 1448 de 2011 (Personas que individual o colectivamente hayan sufrido violaciones a los Derechos Humanos o Infracciones al Derecho Internacional Humanitario en el marco del conflicto armado interno)

En el marco de la Ley 1448 de 2011, la Unidad para las Víctimas se encarga de valorar las declaraciones que las víctimas realizan ante el Ministerio Público. Son varios hechos por los cuales las víctimas quedan incluidas, sin embargo, no todos los hechos victimizantes son susceptibles de recibir todas las medidas de asistencia, ni todas las medidas de reparación. Es pertinente enfatizar que para desplazamiento forzado hay un mayor acceso

a las medidas de asistencia, los otros hechos sólo acceder a algunas de ellas, como se verá en el acápite respectivo.

Adicional a la indemnización, la Unidad deberá realizar las acciones pertinentes para que las víctimas accedan las demás medidas de reparación a las que haya lugar.

5.1.1.6 Víctimas que tienen fallos de restitución de tierras

Las víctimas que sufrieron despojo o abandono forzado de tierras y que adelantaron el proceso de restitución de tierras ante la Unidad de Tierras y el Juez de Restitución de Tierras y ya cuentan con sentencia de éste último, serán atendidas por la Unidad para las Víctimas en la medida que la orden judicial tenga asuntos que sean de competencia de la Unidad para las Víctimas. Por lo anterior, se debe iniciar de forma prioritaria la Ruta Integral con estas personas, construir el PAARI y definir el acceso a las medidas de asistencia y reparación.

5.1.1.7 Víctimas que adelantan casos en contra del Estado Colombiano, por hechos relacionados con el conflicto armado interno, y que se encuentran en trámite ante el Sistema Interamericano de DDHH (Comisión y Corte) y ante el Sistema de Naciones Unidas.

Existen unas víctimas que ha puesto en conocimiento de tribunales internacionales sus casos de violaciones graves a los DDHH en el marco del conflicto, por lo anterior, independientemente de la fase de avance de esos casos, el Estado deberá atender de forma prioritaria a estas víctimas, activarles la Ruta Integral, garantizar el acceso inmediato a las medidas que sean de competencia de la Unidad y remitir al SNARIV las demás medidas que sean competencia de otras entidades. Lo importante es que el Estado demuestre su interés atender y reparar integralmente y de forma prioritaria a estas víctimas que han acudido a demandar al Estado.

5.1.1.8 Víctimas que viven fuera del territorio nacional (connacionales) y que presentaron solicitud por cualquier de las vías antes descritas

Las víctimas que se encuentren residiendo en el exterior, independientemente del estatus que tengan (asilo, refugio), e incluso, quienes se encuentren de forma ilegal, tienen de derecho a ser atendidas. Por ahora, lo único que podemos trabajar con ellas en el exterior es la toma de la declaración a través de los Consulados y el otorgamiento de la indemnización administrativa a quienes tengan cuenta bancaria en Colombia o en el Exterior, además de hacerles entrega de la carta de satisfacción. Todos estos procedimientos los hacemos con los enlaces integrales no presenciales que atienden a las víctimas en el exterior a través de llamadas telefónicas y a través del correo electrónico reparacion.victimasexterior@unidadvictimas.gov.co.

5.1.2 Ruta Integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas

El Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas – MAARIV –, constituye la estrategia del Gobierno Nacional que se materializa a través de la Ruta Integral prevista por la Unidad para las Víctimas y que tiene como objetivo el acompañamiento a las víctimas para el acceso efectivo de las diferentes medidas de atención, asistencia y reparación integral a partir del reconocimiento de condiciones de vida particulares, que requieren por parte del Estado la adecuación progresiva de su oferta institucional, y que se desarrolla en

diferentes etapas sucesivas que van desde la ocurrencia del hecho victimizante, pasando por la atención y asistencia hasta la reparación integral.

La Unidad para las víctimas ha ajustado la **Ruta Integral** con el propósito fundamental de **mejorar**la **atención, asistencia y reparación** con enfoque de derechos (diferencial, de género, psicosocial y de acción sin daño) que **permita el fortalecimiento de potencialidades de las víctimas**, dar respuesta efectiva a sus solicitudes y el **acceso a sus derechos;** de acuerdo con el hecho victimizante sufrido y las condiciones de su situación particular. Por ello, lo que pretendemos es definir el camino que debe seguir cada cual buscando que las víctimas alcancen el goce efectivo de sus derechos y la recuperación del ejercicio pleno de su ciudadanía.

Esta Ruta Integral permite:

1- **Consolidar la capacidad institucional** en las diferentes etapas de la ruta a población desplazada y víctimas de hechos diferentes al desplazamiento mediante el fortalecimiento de los esquemas de atención presencial centros regionales, puntos de atención, jornadas móviles y ferias de servicio) y no presencial (punto de atención no presencial, canal telefónico, virtual y escrito).

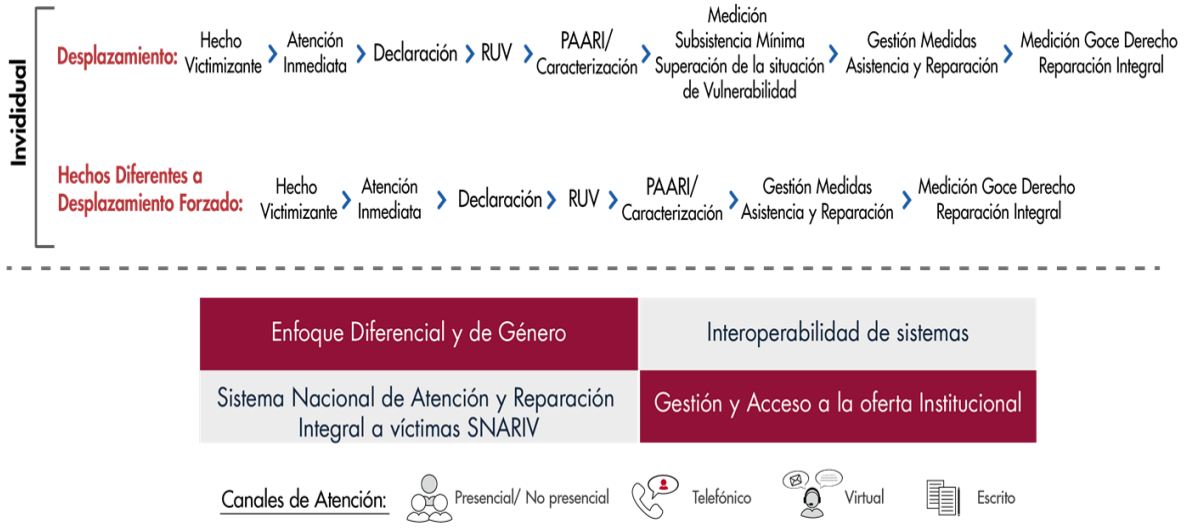
2- **Articular la atención, asistencia y reparación con enfoque de derechos (diferencial, de género, psicosocial y de acción sin daño)** que permita el fortalecimiento de potencialidades de las víctimas, para dar respuesta efectiva a sus necesidades.

3- **Mejorar la articulación con las entidades del SNARIV para mejorar la respuesta a las víctimas en el acceso a la oferta institucional.**

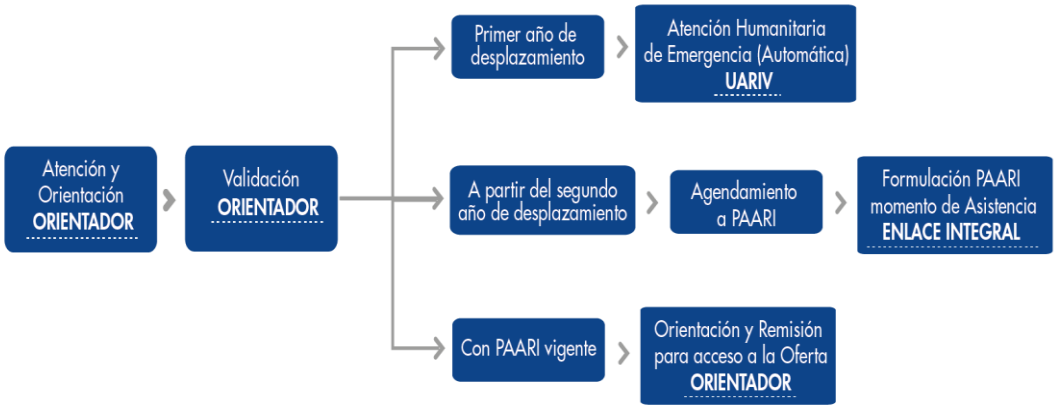
4- **Brindar respuestas ágiles y de fondo** en el acompañamiento a las víctimas durante todas las etapas de la ruta.

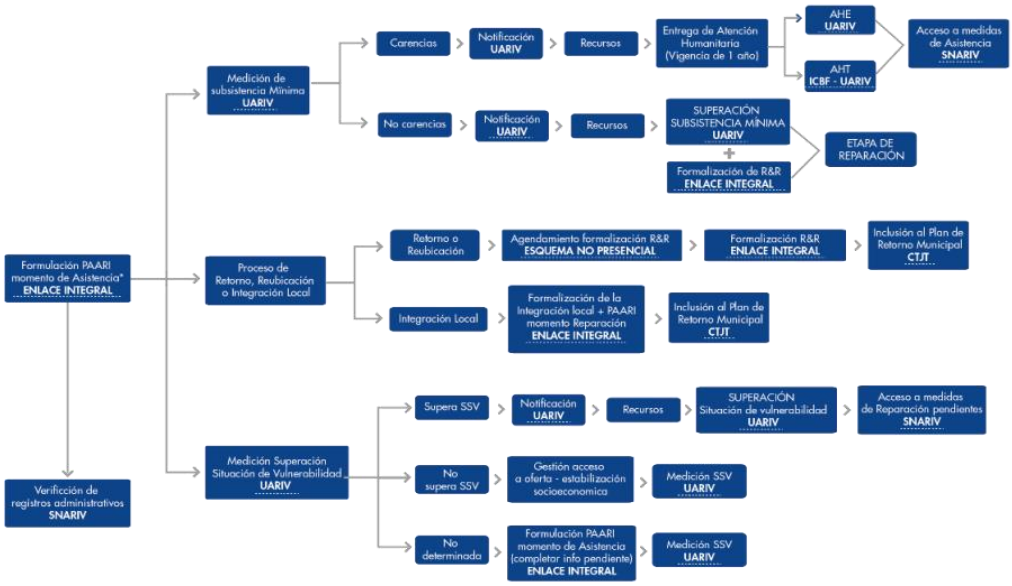
5.1.3 Dimensiones que abarca la ruta de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas

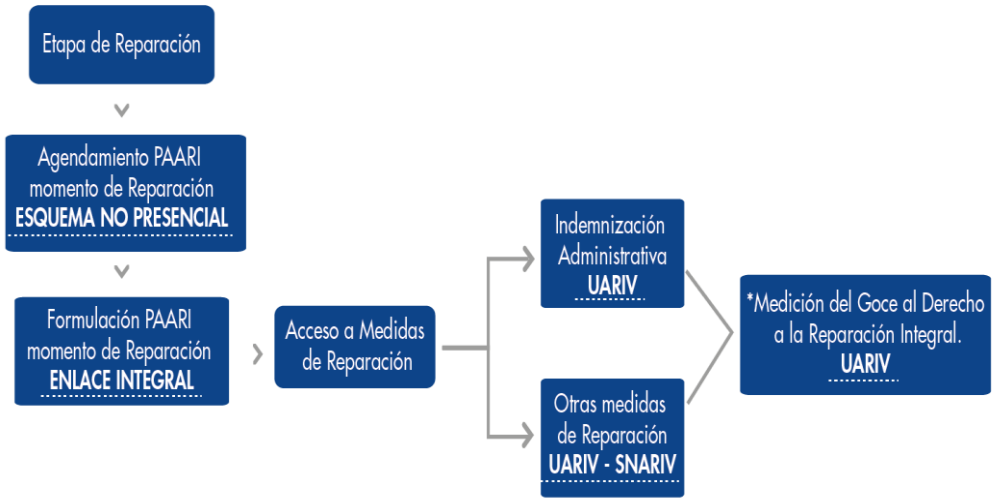
5.1.3.1 Dimensión Individual



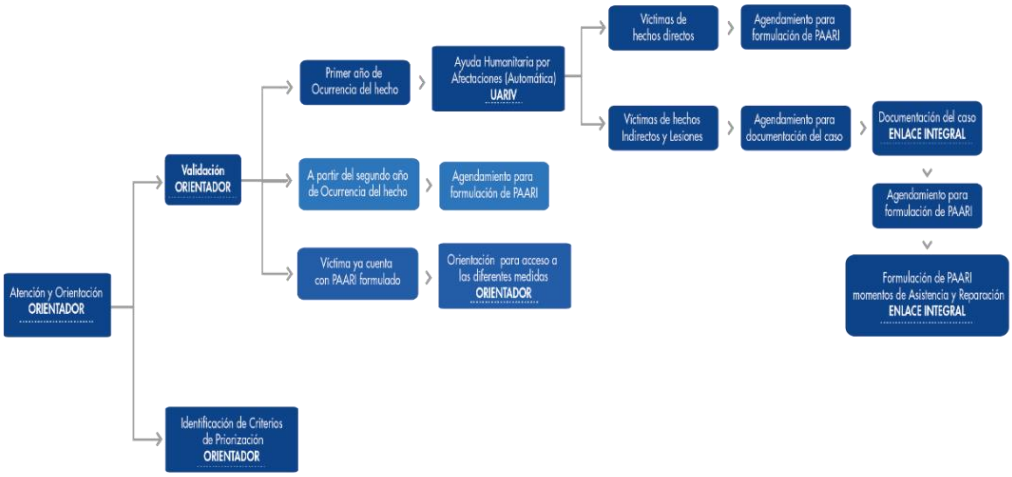
- **Víctimas de Desplazamiento Forzado**



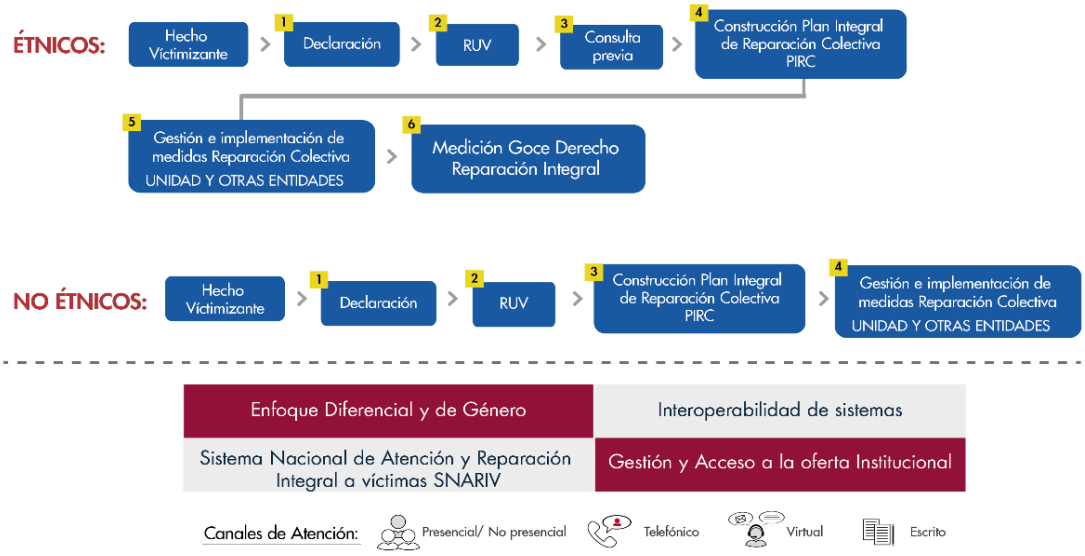




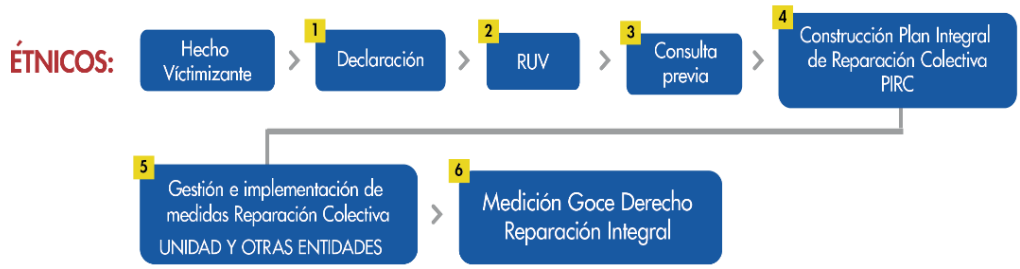
- **Víctimas de Otros hechos distintos al desplazamiento**



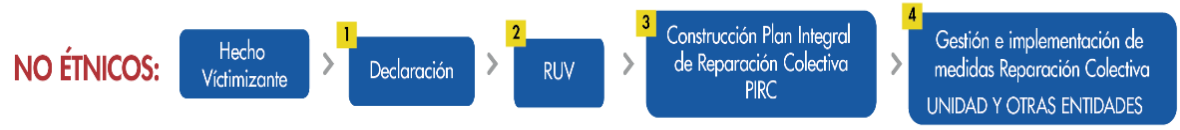
5.1.3.2 Dimensión colectiva



- **Sujetos Colectivos Étnicos**

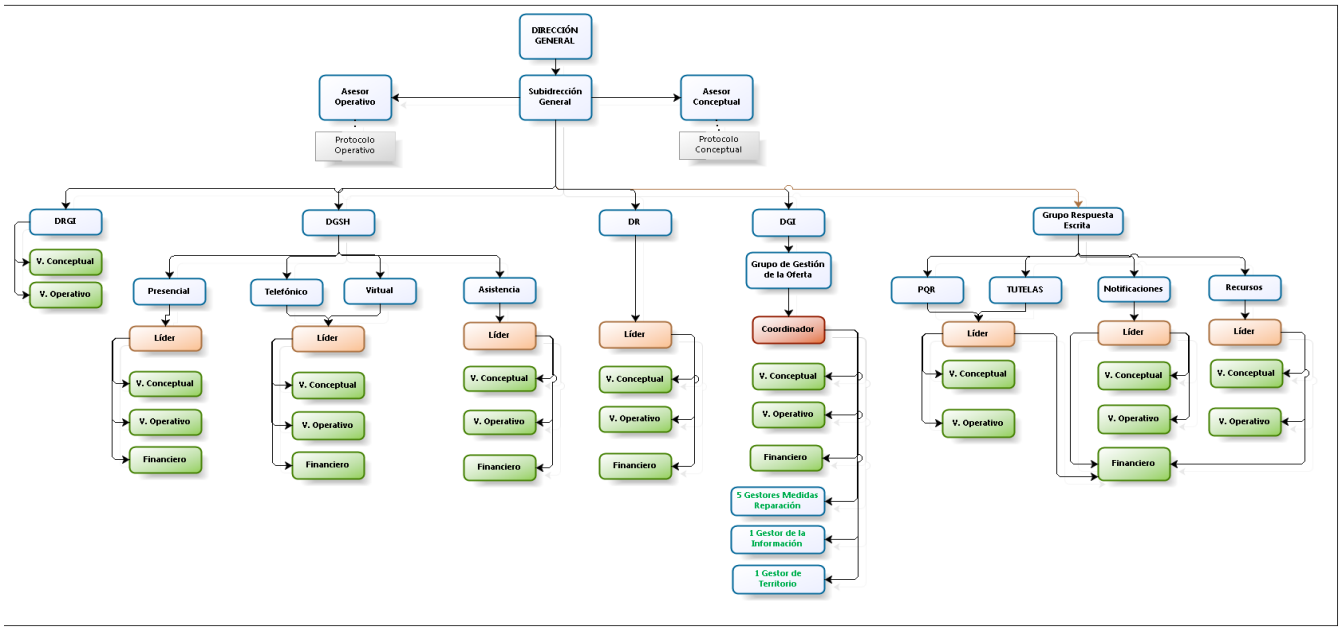


- **Sujetos Colectivos No Étnicos**



5.1.4 Estructura Operativa de la Ruta Integral

La estructura operativa está conformada por funcionarios y contratistas, quienes son los responsables del cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para la implementación de la Ruta Integral teniendo en cuenta que la estrategia articula las diferentes dependencias de la Unidad para las víctimas.



5.1.5 Metodología de Articulación de Ruta Integral.

Con el fin de realizar la implementación y seguimiento articulado desde el nivel nacional y territorial se hizo necesario conformar las siguientes instancias:

NIVEL NACIONAL	NIVEL TERRITORIAL
• **Mesa Nacional de Ruta Integral** • **Coordinación Técnica de Ruta Integral** • **Equipo de Seguimiento y Acompañamiento**	• Mesa Territorial de Ruta Integral • Profesional de Ruta Integral • Profesional de Punto

5.1.6 Mesa Nacional de Ruta Integral

La creación de la mesa nacional de Ruta Integral fue acordada en comité directivo de fecha noviembre cuatro (4) de 2014, la definición de sus integrantes se realiza teniendo en cuenta la participación de las diferentes dependencias de la Unidad, así como la responsabilidad y pertinencia en el desarrollo de la misma.

Reuniones: Las reuniones se realizarán trimestralmente, o antes en caso que se requiera se programaran de acuerdo a la necesidad.

5.1.7 Coordinación técnica de Ruta Integral

Con el fin de realizar un proceso articulado de implementación y seguimiento de la Ruta Integral desde el nivel nacional se crean equipos de coordinación técnica nacional y territorial:

- Subdirección General.
- Dirección Gestión Social y Humanitaria
- Dirección de Reparación
- Dirección de Registro y Gestión de la Información
- Dirección de Gestión Interinstitucional
- Dirección de Asuntos Étnicos

Funciones:

 Determinar los ajustes programáticos para la implementación de la Ruta Integral.

 Articular acciones estratégicas con las diferentes áreas misionales y de apoyo para la ejecución de la Ruta Integral.

 Coordinar con las direcciones territoriales la implementación de la Ruta Integral en su esquema presencial.

 Implementar el esquema de atención no presencial para mejorar calidad de atención, asistencia y reparación en la Ruta Integral.

 Definir y ajustar reglamento, mecanismo de seguimiento y evaluación, de los operadores de la Ruta Integral.

 Diseñar, ajustar y socializar los lineamientos técnicos, conceptuales y operativos para la implementación de la Ruta Integral.

 Elaborar y ajustar los manuales conceptual y operativo y demás documentos relacionados con la Ruta Integral.

 Apoyar la Socialización de la Ruta Integral a los diferentes grupos de trabajo de la Unidad y las entidades del SNARIV.

Reuniones: Las reuniones se realizarán mensualmente o antes en caso que se requiera se programaran de acuerdo a la necesidad.

5.1.8 Mesa Territorial de Ruta Integral

Con el fin de definir, establecer e implementar los mecanismos de coordinación y articulación de la estrategia Ruta Integral, entre el nivel nacional y territorial de la Unidad, así como con el operador para los temas concernientes a la ejecución, se hace necesario conformar la mesa territorial de Ruta Integral.

La conformación de la mesa de trabajo territorial es discrecional del Director Territorial dependiendo del equipo de trabajo disponible, sin embargo a continuación se recomienda una estructura de conformación con profesionales estratégicos:

Conformación Mesa de Trabajo Ruta Integral

- Director Territorial,
- Profesional de Asistencia
- Profesional de Reparación;
- Profesional de Registro
- Profesional de Nación-Territorio
- Profesional de oferta institucional
- Profesional zonal del operador
- Delegado del Nivel Nacional1

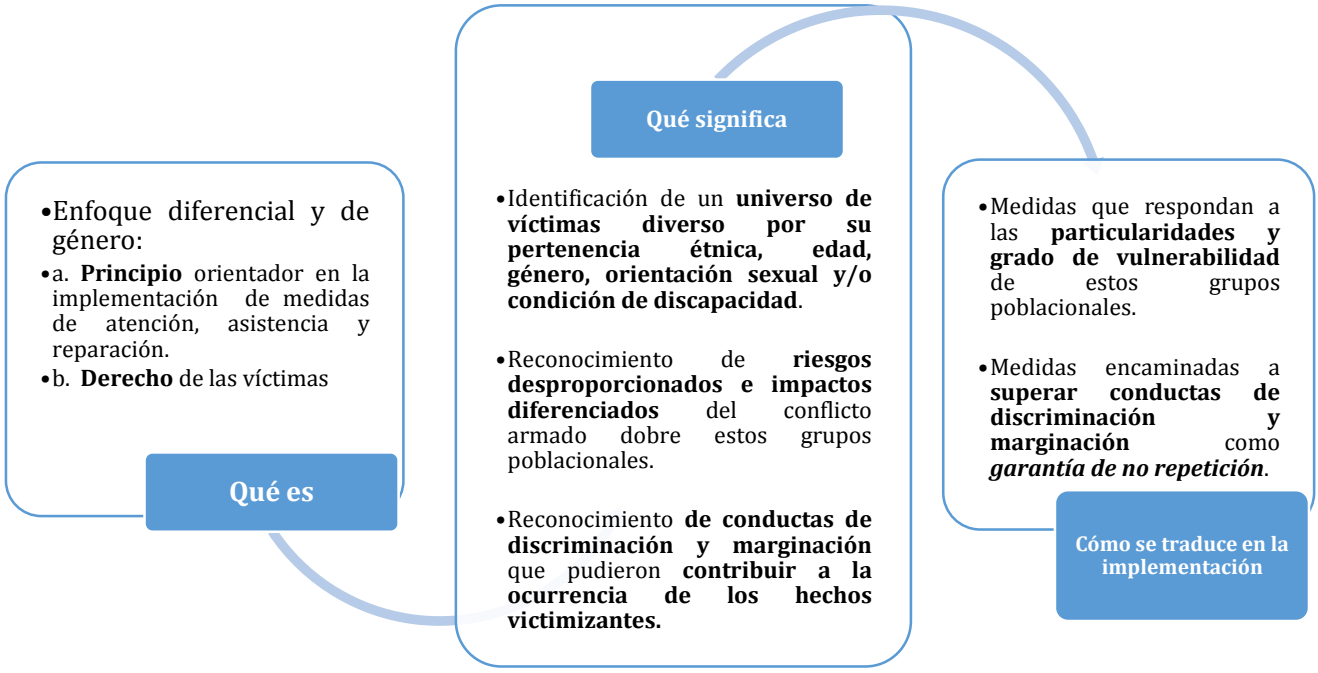
La participación de otros profesionales o áreas misionales de la Dirección Territorial, puede ser ocasional de acuerdo a los temas estratégicos a tratar en la mesa de trabajo

Las reuniones se realizarán mensualmente o antes en caso que se requiera se programaran de acuerdo a la necesidad.

5.2 CAPÍTULO II ASPECTOS TRANSVERSALES DE LA RUTA INTEGRAL

5.2.1Transversalización del Enfoque diferencial y de género en la Ruta Integral

5.2.1.1 ¿Qué es el enfoque diferencial y de género y qué implica en la implementación de la política pública de Atención, Asistencia y Reparación integral a las Víctimas?



5.2.1.2¿Qué es el Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género?

La Unidad para las Víctimas tiene un marco general de acción que es el Modelo de Operación para la implementación de la Ley de Víctimas.

Para lograr que todas las víctimas puedan acceder y garantizarles sus derechos en la Ruta Integral, se está construyendo e implementando acciones en el marco del Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género en la Unidad para las Víctimas que apunta a tres objetivos principales:

1. De cara a la institucionalidad: Diseñar acciones concretas para implementar el enfoque diferencial en los procesos que desarrollan las Direcciones Misionales, y Direcciones territoriales.

2. De cara a las víctimas: Facilitar a las Direcciones Territoriales y Puntos de Atención herramientas prácticas que permitan implementar el enfoque diferencial en la Ruta Integral.

3. De cara al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV: Articulación del Modelo con los lineamientos en enfoque diferencial diseñados en el marco del Subcomité de Enfoque Diferencial para las entidades del SNARIV.

2.1.3 ¿A qué principios responde un modelo de operación con enfoque diferencial?

5.2.1.3¿Cómo la Unidad para las Víctimas atiende, asiste y repara a las víctimas con enfoque diferencial?

Este Modelo de Operación con enfoque diferencial se traduce en acciones concretas que pueden ser de dos tipos: acciones transversales a los sujetos de especial protección constitucional (ejemplo: Identificar la oferta institucional nacional y territorial con enfoque diferencial) y acciones específicas a cada grupo poblacional. Estas acciones son:

A. Acciones Afirmativas:

Acciones de Formación	Acciones de priorización	Acciones de identificación y caracterización	Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos:
•Comprende formación a servidores de la Unidad para las Víctimas en: i. Enfoque diferencial y de género; ii. Acción sin Daño.	•Hace referencia a los procedimientos y acciones para priorizar el acceso a medidas de atención, asistencia y reparación de acuerdo a la situación de vulnerabilidad de sujetos de protección constitucional reforzada.	•Se refiere a la identificación y/o caracterización de sujetos de protección constitucional reforzada, sus necesidades, intereses y capacidades con el objetivo de: i. Dar una respuesta adecuada o diferenciada de acuerdo a sus particularidades; ii. Dar una respuesta acorde a su condición de vulnerabilidad; iii. Dar una respuesta de acuerdo a los impactos diferenciados del conflicto.	•Se refiere a la información y difusión de sus derechos y rutas de atención, asistencia y reparación a víctimas que son sujetos de protección reforzada.

B. Acción sin Daño y Psicosocial:

Acciones actitudinales	Acciones para adecuar la oferta
•Acciones de atención y orientación desde un enfoque psicosocial. Se refieren a las acciones encaminadas a dar un trato digno, igualitario, no discriminatorio a los sujetos de protección constitucional reforzada en la interacción de las víctimas con los servidores de la Unidad para las Víctimas. Comprende el lenguaje verbal y no verbal.	•Se refiere a la identificación y adecuación de la oferta a las particularidades de sujetos de protección reforzada, así como la oferta institucional que puede generar daños a determinados grupos poblacionales.

C. Acciones de atención y orientación especializada

Acciones de comunicación e información	Acciones para la accesibilidad física/geográfica	Acciones de orientación especializada	Acciones de atención focalizada
•Se refiere a los procesos y acciones para adecuar la información y comunicación a las particularidades de sujetos de protección reforzada. Se refiere tanto al uso de leguaje simple, como el apoyo de traductores e intérpretes para personas no hablantes de español y para personas con discapacidad auditiva.	•Se refiere a las estrategias, procedimientos o acciones para superar barreras geográficas, que limitan o impiden el acceso de las personas a medidas de atención, asistencia y reparación. También alude a las barreras arquitectónicas en los puntos de atención, Centros de Atención, o en los espacios físicos en los cuales se brinde atención a las víctimas.	•Se refiere a los procedimientos y acciones de orientación y remisión a oferta y rutas según el enfoque diferencial.	•Se refiere al desarrollo de procesos y acciones focalizadas o especializadas para grupos de especial protección constitucional que respondan a sus características, necesidades, intereses e impactos diferenciados.

5.2.2Transversalización del Enfoque Psicosocial y de Acción sin daño en la Ruta Integral

El Enfoque de Acción sin daño busca brindar elementos que permitan cuidar del estado emocional de las víctimas y sobrevivientes que participan en cualquier acción que desarrolle la Unidad. Es decir, busca incorporar al quehacer de la atención acciones que eviten la retraumatización y la revictimización, lo cual se traduce en lograr una práctica de la atención de acción sin daño.

El objetivo principal del enfoque psicosocial y de acción sin daño es prevenir que se genere mayor violencia o más daños a las personas y comunidades que han sufrido en contextos de guerra o conflicto armado, en este sentido se promueve la reflexión sobre el impacto de todas las acciones que se realizan en el marco de la atención, asistencia y reparación a las víctimas.

Todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad para las Víctimas deben ser conscientes de la postura que se asume frente al conflicto armado y las víctimas; y de los impactos que dicha postura puede ocasionar tanto en las dinámicas del conflicto, como en el estado emocional de las víctimas, siendo conscientes del riesgo potencial de sus acciones con relación al trabajo que se realiza, dado que todo genera consecuencias en el otro o en los otros a quienes se acompañar o con quienes se trabaja.

5.2.3Proceso Gestión de Registro y Valoración. Inclusión en el Registro Único de Víctimas

5.2.3.1Declaración

Para acceder al Registro Único de Víctimas, es necesario que las víctimas se acerquen al Ministerio Público (Personerías, Procuraduría o Defensoría del Pueblo), ente encargado de recibir la declaración de las circunstancias de tiempo, modo, lugar y contexto de ocurrencia del hecho victimizante. Para los sujetos de especial protección constitucional es importante orientar acerca de declarar si la ocurrencia de los hechos se dio o no en razón a su sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, pertenencia étnica, o condición de discapacidad.

El funcionario o la funcionaria del Ministerio Público debe realizar una entrevista utilizando el Formulario Único de Declaración (FUD) en el cual la víctima debe suministrar información completa, clara y precisa sobre el lugar, la fecha y la manera cómo sucedieron los hechos por los cuales se considera víctima. Con el fin de proteger el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad, toda la información suministrada por la víctima y aquella relacionada con la de registro es de carácter reservado de acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 según el cual habla sobre la obligación de garantizar la confidencialidad, reserva y seguridad de la información contenida. Por lo anterior, lo consignado en la declaración no podrá ser utilizado para beneficio propio o de terceros. Es importante además resaltar la gratuidad en el procedimiento de declaración, para la inclusión en el Registro de acuerdo con el artículo 32 del Decreto 4800 de 2011. (Ver procedimiento Registro en el RUV de quien alega la condición de víctima y el procedimiento Toma en Línea)

Declaración para víctimas ubicadas en el exterior

Los colombianos y colombianas residentes en el exterior con o sin estatus de refugiado bajo protección internacional, tienen derecho a acceder a las medidas previstas en la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. En principio no debería afectar la protección internacional otorgada por los Estados receptores, teniendo en cuenta que la Ley 1448 no constituye una medida de protección en sí misma, sino que otorga medidas de asistencia, atención y reparación integral, a las cuales tienen derecho por hechos ocurridos anteriormente en territorio nacional, sin embargo todo connacional que se considere víctima deberá previamente consultar con su país de acogida acerca de las posibles implicaciones de acceder a la atención y reparación previstas en la Ley 1448 de 2011.

Para efectos de inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV), los connacionales víctimas deben presentar su solicitud ante el Consulado de Colombia en el país donde residen para que su caso sea valorado, pues el hecho de ser refugiados no otorga por sí solo el reconocimiento como víctima bajo los parámetros de la Ley 1448 de 2011.

5.2.3.2 Valoración

El Ministerio Público remitirá la declaración a la Unidad para las Víctimas. Una vez esta sea recibida y se cuente con la información necesaria, se tendrá un término de 60 días hábiles para tomar una decisión sobre la inclusión en el registro. En caso de que la población sea víctima de hechos adicionales, que no se encuentren consignados en el Registro Único de Víctimas, deberá rendir una nueva declaración por estos. En todo caso, no deberá rendir declaración por hechos ya registrados. (Ver procedimiento Valoración)

5.2.3.3Notificación

La Unidad expide un documento oficial -acto administrativo definitivo- que debe ser notificado al solicitante en los términos y a través de los medios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), precisando las razones que llevaron a tomar la decisión; este acto debe ser puesto en conocimiento de la persona que presentó la declaración. Se entrega al declarante una copia del acto administrativo, donde se explica la decisión administrativa tomada. (Ver procedimiento Notificación)

5.2.3.4Recursos contra la decisión del registro

Contra la decisión que deniegue la inclusión en el registro único de víctimas (RUV), el solicitante podrá interponer el recurso de reposición ante el funcionario que tomó la decisión dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión.

El solicitante podrá interponer además, el recurso de apelación ante la Directora de la Unidad para las Víctimas contra la decisión que resuelve el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de esta decisión.

Las entidades que componen el Ministerio Público podrán interponer los recursos de reposición ante el funcionario que tomó la decisión y en subsidio el de apelación ante el director de la Unidad para las víctimas la decisión que concede el registro, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de su comunicación. Igualmente, si el acto hubiere sido obtenido por medios ilegales, tales autoridades podrán solicitar, en cualquier tiempo, la revocatoria directa del acto para cuyo trámite no es necesario obtener el consentimiento del particular registrado. (Ver procedimiento Recursos y revocatorias directas)

5.2.3.5Actualizaciones y Novedades

Las actualizaciones corresponden a todas aquellas solicitudes que requieren corregir o ajustar información de personas en el sistema del Registro Único de Víctimas. Éstas se clasifican en las siguientes tipologías (Ver procedimiento Novedades y Actualizaciones):

Actualización de información en el RUV: Toda persona que se encuentre en el Registro Único de Víctimas, puede solicitar actualización de la información, a excepción de los niños, niñas y adolescentes cuyo trámite deberá ser adelantado a través su representante legal (aplica para todos los hechos victimizantes); los tipos de solicitud son:

- Actualización de nombres y/o documento de identificación
- Actualización del componente sexo en el RUV (Decreto 1227 de 2015)
- Cambio datos de contacto
- Información Socioeconómica
- Fecha de nacimiento

- **Actualización estado fallecido**: Cualquier persona que se encuentre registrada en el RUV, puede solicitar la actualización de esta información con respecto a alguno de los miembros de su núcleo familiar registrado
- **Discapacidad**: Cualquier persona que se encuentre registrada en el sistema RUV y que presente algún tipo de discapacidad y que esta no se encuentre relacionada en el sistema, puede solicitar la actualización de esta información.
- **Actualización orientación sexual/identidad de género:** Cualquier persona que se encuentre registrada en el RUV y que considere necesario actualizar la información sobre su orientación sexual o identidad de género lo podrá solicitar.

Novedades corresponden a todas aquellas solicitudes que implican cambios sustanciales sobre la información que está consignada en el Registro Único de Víctimas. Las solicitudes de novedades se han clasificado de la siguiente forma:

- **Aclaración de parentescos**: Cualquier persona que se encuentre registrada en el RUV y presente inconsistencias en la información de parentesco (Dos esposas o esposos en el hogar en hogar, doble jefatura de hogar, sin jefe de hogar asignado, sin parentescos, etc.), puede solicitar la corrección de dicha información.
- **Cambio o asignación de tutor:** Los niños, niñas y/o adolecentes que requieran de un tutor para acceder a las rutas de atención y no tengan asignado ninguno dentro del RUV o se presente cambio en el actualmente asignado. El representante legal podrá solicitar la modificación de esta información.
- **Inclusiones**: Cualquier persona que se encuentre incluida en el Registro Único de Víctimas bajo el marco de la Ley 387 de 1997 o la Ley 1448 de 2011, puede solicitar el ingreso de un menor o mayor de edad de su grupo familiar en los siguientes casos:
    - Ingreso de menor o mayor de edad relacionado en la declaración: ingreso de una persona que ha sido relacionada en la declaración, pero que al momento de la inscripción en el Registro, no se ingresó; *Aplica para todos los hechos victimizantes.*
    - Ingreso de personas de la tercera edad y/o con discapacidad, siempre y cuando se compruebe que depende económicamente de una víctima reconocida en el RUV; *aplica para Desplazamiento Forzado.*
    - Ingreso de niños, niñas y adolescentes; cuando la persona es víctima de Desplazamiento Forzado, puede solicitar de hijos menores de edad, siempre y cuando acredite parentesco o custodia de este menor.
- **Cambio de jefe de hogar:** Consiste en la sustitución del jefe de hogar relacionado inicialmente en el Registro, por otra de las personas mayores de edad existente en el mismo hogar registrado en el sistema de información, *aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento Forzado*. Puede solicitarse en los siguientes casos:
    - Fallecimiento del jefe de hogar.
    - Abandono del jefe de hogar.
    - El jefe de hogar se encuentra fuera del país como refugiado.
    - El jefe de hogar se encuentra privado de la libertad.
    - Cuando padece de una enfermedad grave que le impida gestionar y recibir ayudas.
    - Por solicitud voluntaria del jefe de hogar.
    - Por encontrarse secuestrado o Desaparecido.
- **Reunificación del hogar:** Consiste en unificar los registros de personas existentes en dos o más declaraciones, quienes por las condiciones mismas del hecho victimizante, son separados de su núcleo familiar, se reencuentran posteriormente y desean voluntariamente unirse en una misma declaración podrán hacerlo siempre y cuando se pueda establecer que todas las personas miembros del hogar convivían en el momento en que sucedió el hecho victimizante; *aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento forzado.*
- División de núcleo familiar: Consiste en desagregar personas existentes en dos o más declaraciones, por conformación de nuevos grupos familiares. *Aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento Forzado*. Los tipos de solicitud son:
    - Violencia intrafamiliar.
    - Abandono del jefe de hogar

  En los casos de división de núcleo familiar, se mantendrá el monto de la ayuda humanitaria que el grupo inicial venía recibiendo y seguirá siendo entregado al jefe de hogar que había sido reportado. En

aquellos grupos familiares cuya división obedezca al abandono por parte del jefe del hogar y se requiere la protección de los niños, niñas y adolescentes o es producto de violencia intrafamiliar, dichos hogares recibirán de manera separada la ayuda humanitaria correspondiente, de manera proporcional según la conformación del grupo familiar.

- Aclaración de grupo familiar (masivo): Consiste en establecer claridades en los núcleos familiares dentro de un mismo registro, definiendo parentescos y conformación de grupos. *Aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento forzado.*

5.2.4Procedimiento Gestión de Oferta

5.2.4.1¿Qué es gestión de Oferta?

Conjunto de acciones desarrolladas desde la Unidad, bajo la coordinación del Grupo de Gestión de Oferta de la Dirección de Gestión Interinstitucional, en articulación con las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Victimas SNARIV (tanto a nivel nacional como territorial) así como con otras entidades públicas o privadas, conducentes a facilitar el acceso de las víctimas a los programas y proyectos relacionados con los derechos que les fueron vulnerados por el conflicto armado a fin de avanzar en la garantía de los mismos, en los términos que cobija la ley 1448 de 2011 en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral. (Ver procedimiento Gestión de Oferta y Manual de Oferta).

5.2.4.2¿Cómo se Gestiona la oferta?

La gestión de oferta se enmarca bajo los condicionantes estructurales del sector público, definidos por directrices y herramientas de los sistemas de planeación y presupuesto, la definición de competencias de las entidades estatales del SNARIV y la estructura político administrativa:

• Los planes de desarrollo como instrumentos formales y legales que establecen los lineamientos estratégicos de las políticas públicas formuladas por el Presidente, Gobernadores y Alcaldes, según corresponda.

• Las directrices presupuestales definidas en el decreto 111 de 1996 definen el ciclo presupuestal (territorial o nacional según corresponda) y las entidades estatales estructuran en función de estas la inversión nacional y territorial.

La estrategia de articulación y gestión de oferta institucional de la Dirección de Gestión Interinstitucional contempla seis (6) fases:

- **Fase 1. Identificar las necesidades de las víctimas.**

El objetivo de esta fase es conocer el acceso individual y colectivo en relación a las necesidades de medidas de asistencia y reparación encaminadas a la superación de la situación de vulnerabilidad en la dimensión individual y a la implementación de las medidas contempladas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva –PIRC-, la cual permitirá gestionar el acceso de la oferta.

Esta identificación se hace a partir de la recepción de solicitudes que llegan al Grupo de Oferta de las diferentes canales presencial, telefónico, virtual y escrito; soportado en cruces de registros administrativos de fuentes

oficiales de un servicio consumido de la Red Nacional de Información y base de información del Sistema de Información de Gestión de Oferta.

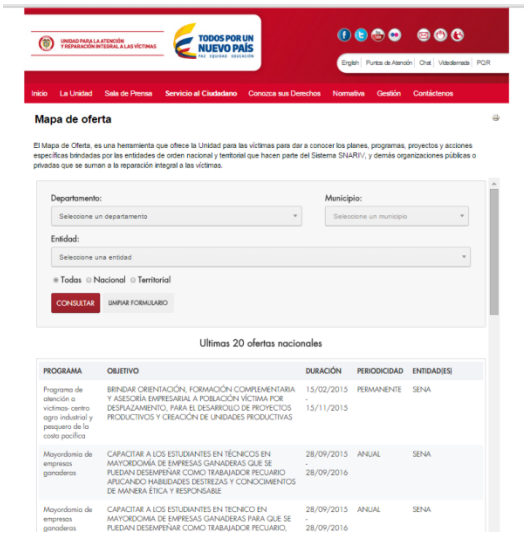
- **Fase 2. Caracterizar la Oferta Institucional de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de las Victimas.**

Las entidades del Estado establecen una oferta institucional en cada vigencia fiscal con el fin de contribuir al restablecimiento de los derechos de las víctimas que han sido vulnerados.

La oferta institucional es cargada y actualizada a nivel nacional y territorial por las entidades oferentes (Entidades del SNARIV, otras entidades del Estado, Cooperantes, Privados), por lo cual la responsabilidad de la calidad y oportunidad de la información que se publica en la página Web es de dichas entidades.

Esta Oferta es socializada a través de la página web de la Unidad de Atención y Reparación Integral de las Victimas con miras a facilitar el acceso oportuno según los parámetros de los programas/proyectos activos para acceder, la modalidad bajo la cual se ofrece (Oferta-Demanda), la cobertura (Departamental y Municipal), entre otros aspectos, a través del siguiente link:

http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/servicio-ciudadano/mapa-de-oferta



- **Fase 3. Escenarios para la articulación y gestión de la oferta.**

La articulación y gestión de la oferta se encuentra sustentado en la participación e incidencia en los escenarios de coordinación, nacionales y territoriales, promoviendo que la oferta cumpla con criterios de: i) Acceso (que la población víctima que lo requiere, efectivamente sea incluida en los programas y servicios que ofrece el Estado), ii) Oportunidad (que el acceso se dé en el momento en el que es requerido) y iii) Pertinencia (que cada persona reciba la atención y asistencia adecuada para responder a sus necesidades particulares -sea individual o colectivo- y en concordancia con los alcances de cada medida).

Para ello los escenarios en los cuales se articula interinstitucionalmente son:

- **Subcomités técnicos del SNARIV**

Los subcomités técnicos tendrán las responsabilidades de Definir los lineamientos para orientar a las entidades territoriales, en la formulación de sus planes de acción, dirigidos a garantizar la aplicación y efectividad de las medidas de prevención, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, en el territorio de su jurisdicción; y establecer los lineamientos para la construcción de protocolos, metodologías y procesos que se requieran para la efectiva implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación consagradas en el presente Decreto y en la Ley 1448 de 2011.

A continuación se enuncian los subcomités técnicos, que en calidad de grupos de trabajo interinstitucional, estarán encargados del diseño e implementación de la política pública de prevención, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.

Los subcomités serán los siguientes:

- Subcomité de Coordinación Nacional y Territorial.
- Subcomité de Sistemas de Información.
- Subcomité de Atención y Asistencia.
- Subcomité de Medidas de Rehabilitación.
- Subcomité de Reparación Colectiva.
- Subcomité de Restitución.
- Subcomité de Indemnización Administrativa.
- Subcomité de Medidas de Satisfacción.
- Subcomité de Prevención, Protección y Garantías de no Repetición.
- Subcomité de Enfoque Diferencial.

- **Comités Territoriales de Justicia Transicional**

Los Comités Territoriales de Justicia Transicional tienen dentro de sus funciones se encarga de coordinar las acciones con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en el nivel departamental, distrital y municipal, articular la oferta institucional para garantizar los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación, así como la materialización de las garantías de no repetición. La incidencia en esta instancia se orienta, entre otras acciones, a la formulación de los Planes de Acción Territoriales, los cuales contienen las medidas de prevención, asistencia, atención y reparación integral para las víctimas del conflicto armado.

- **Mesas de Participación de las Víctimas**

Mesas de participación. Son los espacios de trabajo temático y de participación efectiva de las víctimas, destinados para la discusión, interlocución, retroalimentación, capacitación y seguimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1448 de 2011.

Las mesas de participación de víctimas estarán conformadas por las organizaciones de víctimas y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas.

Las funciones de las mesas. Las mesas de participación de las víctimas, en sus distintos niveles municipales, distritales, departamentales y nacional, tendrán las siguientes funciones:

- Servir de espacios garantes de la participación oportuna y efectiva de las víctimas en el diseño, implementación, ejecución y evaluación de la política a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, en el ámbito de implementación de la Ley 1448 de 2011.
- Participar en ejercicios de rendición de cuentas de las entidades responsables.
- Ejercer veeduría ciudadana sobre el cumplimiento de la Ley 1448 de 2011.
- Realizar observaciones sobre las políticas, planes y proyectos para la implementación de la Ley 1448 de 2011.
- Realizar un Plan de Trabajo anual y comunicarlo a las Secretarías Técnicas para que adopten las acciones correspondientes.
- Propiciar la inclusión de temáticas que busquen garantizar la participación efectiva y los derechos de mujeres, niños, niñas adolescentes, adultos mayores y de las víctimas con discapacidad.

- **Mesa Nacional para el acompañamiento social de Vivienda Gratuita (Nacional y Territorial)**

- **Centros Regionales: espacios de integración y disponibilidad de acceso a la oferta**

Los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas son una estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral

- **Escenarios bilaterales**

Instancia de concertación con entidades de orden nacional y territorial para la construcción efectiva de rutas de acceso a la oferta

Producto de lo anterior, la gestión de oferta se consolida en:

- Suscripción de convenios, acuerdos y protocolos.
- Acuerdos bilaterales con entidades públicas.
- Acuerdos bilaterales con entidades privadas.
- Rutas de acceso a la oferta

Ampliación y complementariedad de la oferta.

Para las medidas de asistencia y reparación individual y colectiva se adelanta un ejercicio de incidencia institucional nacional y territorial encaminada el posicionamiento del Modelo de Gestión de Oferta en territorio, a la generación de oferta distinta a la pública y a la concreción de esta última en favor de las víctimas.

Esto implica:

- Ejercicio de asistencia técnica a las entidades del SNARIV

- Gestionar y concretar acuerdos, convenios con entidades Públicas-Privadas
- Coordinar con las entidades del Sistema ejercicios de priorización para el acceso a programas / proyectos
- Incidencia en los espacios de articulación
- Dinamizar registros administrativos remitidos a las entidades competentes

La operación de los acuerdos por medidas de asistencia y reparación se traduce en el envío formal a las entidades competentes de unos listados de conformidad a la Gestión por oferta o demanda.

➢ **Fase 4. Remisiones administrativas y focalizaciones masivas.**

Esta fase corresponde al mecanismo mediante el cual se envían los potenciales beneficiarios para el acceso a la oferta institucional. De acuerdo a la medida solicitada se realizara una remisión administrativa individual o masiva en atención a si es un programa que funciona por demanda o por convocatoria.

Las medidas por demanda

- Identificación
- Salud
- Educación
- Alimentación
- Reunificación Familiar
- Generación de ingresos
- Asistencia funeraria

Las medidas por convocatoria

- Vivienda urbana
- Vivienda rural
- Generación ingresos y empleabilidad
- Acceso a tierras
- Crédito

- **Remisiones administrativas.**

<u>Demanda</u>

Corresponde al mecanismo mediante el cual se envían las necesidades que solicitan las víctimas y a las entidades de acuerdo con sus competencias. Desde la Dirección de Gestión Interinstitucional se consolida, organiza y valida la información de las víctimas en asistencia y reparación provenientes de diversos instrumentos de caracterización por demanda, para su posterior envío a las entidades competentes con el fin de articular la Oferta (Programas/Proyectos).

A través del Sistema de Información de Gestión de Oferta se adelantan las remisiones administrativas de las medidas de asistencia individual, así:

Medida de Alimentación y Reunificación Familiar.

Medida de Salud

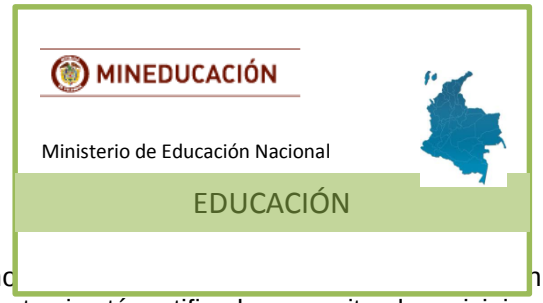
En la medida de Salud las me casos de Afiliación a SSGS se remite a la entidad competente en el municipio. Necesidad Atención (Tratamiento Médico o Atención Física) se remite a la entidad competente en el departamento.

Medida Generación de Ingresos.

Para , Empleabilidad, Orientación ocupacional y Cursos virtuales se remiten al Servicio de Nacional de Aprendizaje SENA.

Para las necesidades de Emprendimiento y Fortalecimiento de negocio se remiten al Departamento de la Prosperidad Social DPS.

Medida Educación.



Al mo n en cuenta los municipios que se encuentren certificadas, en tanto si está certificada se remite al municipio y si no lo está será remitida a nivel departamental.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
Antioquia	Apartado
Antioquia	Bello
Antioquia	Envigado
Antioquia	Itagüí
Antioquia	Medellín
Antioquia	Rionegro
Antioquia	Sabaneta
Antioquia	Turbo
Arauca	Arauca
Archipiélago de san Andres, providencia y santa catalina	San Andres
Atlántico	Barranquilla
Atlántico	Malambo
Atlántico	Soledad
Bogotá, D.C.	Bogotá, D.C.
Bolívar	Cartagena
Bolívar	Magangué
Boyacá	Duitama
Boyacá	Sogamoso
Boyacá	Tunja
Caldas	Manizales

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
Caldas	Risaralda
Caquetá	Florencia
Casanare	Yopal
Cauca	Popayán
Cesar	Valledupar
Choco	Quibdó
Cordoba	Lorica
Cordoba	Montería
Cordoba	Sahagún
Cundinamarca	Chia
Cundinamarca	Facatativá
Cundinamarca	Fusagasugá
Cundinamarca	Girardot
Cundinamarca	Mosquera
Cundinamarca	Soacha
Cundinamarca	Zipaquirá
Huila	Neiva
Huila	Pitalito
La guajira	Maicao
La guajira	Riohacha
La guajira	Uribía

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
Magdalena	Ciénaga
Magdalena	Santa marta
Meta	Villavicencio
Nariño	Ipiales
Nariño	Pasto
Nariño	San Andres de Tumaco
Norte de Santander	Cúcuta
Quindío	Armenia
Risaralda	Dosquebradas
Risaralda	Pereira
Santander	Barrancabermeja
Santander	Bucaramanga
Santander	Floridablanca
Santander	Girón
Santander	Piedecuesta
Sucre	Sincelejo
Tolima	Ibagué
Valle del cauca	Buenaventura
Valle del cauca	Cali
Valle del cauca	Cartago
Valle del cauca	Guadalajara de Buga
Valle del cauca	Jamundí
Valle del cauca	Palmira
Valle del cauca	Tuluá
Valle del cauca	Yumbo

Asistencia Funeraria

Estas necesidades son remitidas a la Alcaldía de cada Municipio.

Medida de Identificación.

Las necesidades de documentación de competencia de la Registraduria son: el Registro Civil de Nacimiento, Tarjeta de Identidad para los niños y jóvenes que se encuentran en el rango de edades entre los 4 y 17 años; y la Cédula de Ciudadanía al cumplir la mayoría de edad, es decir 18 años.

La necesidad de definición de situación militar y acceso a libreta militar la entidad encargada es la Jefatura de Reclutamiento del Ejército Nacional.

En este momento se encuentra en formalización la ruta o protocolo de intercambio de información para la adelantar las remisiones administrativas.

Tiempos y Rutas

Para adelantar las remisiones administrativas desde el Sistema de Información de Gestión de Oferta (SIGO) se han establecido rutas a) Casos especiales, b) Ruta Urgente y c) Ruta Regular; así como los tiempos de envío de las mismas:

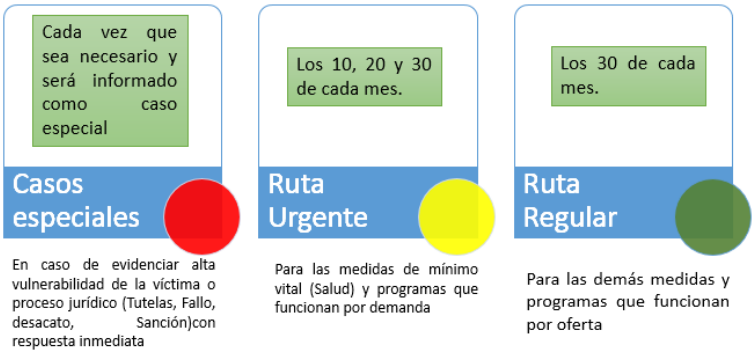


Ilustración. Periodicidad de remisiones administrativas. Fuente propia.

Focalizaciones Masivas

Corresponde al mecanismo mediante el cual se envían los potenciales beneficiarios para el acceso a la oferta institucional que tiene criterios específicos de entrada. En este mecanismo las solicitudes que llegan de las diferentes entidades para atender proyectos que funcionan cupos y/o metas específicos, se gestionan desde el Grupo de Oferta Institucional mediante una remisión de un universo de beneficiarios que responda a los parámetros de la misma.

Medida Vivienda

Se encuentra en concertación de ruta para efectuar la remisión de posibles beneficiarios.

- **Fase 5. Seguimiento al acceso a medidas de asistencia y reparación.**

Desde el Grupo de Gestión de Oferta Institucional se adelanta el seguimiento a las remisiones administrativas remitidas a nivel nacional y territorial, soportado en la retroalimentación de las Entidades competentes de conformidad el artículo 128 del Decreto 4800 de 2011, según el cual cuentan con 15 días hábiles para dar respuesta a las remisiones administrativas efectuadas a través del SIGO.

Para tal fin, los responsables y/o encargados de las entidades competentes de garantizar el acceso a las necesidades de las víctimas, deben reportar la gestión realizada en respuesta a la solicitud de la víctima a través del correo electrónico, soporte.oferta@unidadvictimas.gov.co

El resultado del seguimiento a las remisiones administrativas alimentará una base temporal en SIGO que permitirá conocer información el estado de atención en las necesidades remitidas y poder dar cuenta del acceso a la medida

La información relacionada con las remisiones administrativas y su estado podrá ser solicitado a través del correo electrónico soporte.oferta@unidadvictimas.gov.co.

- **Fase 6. Incidencia de la Gestión de la Oferta.**

La incidencia en la gestión de oferta corresponde al posicionamiento de las medidas contempladas en el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas1 (tanto a nivel individual como colectivo) en el marco de las agendas de gobierno y gestión de las entidades del SNARIV y de los actores privados de interés para la Unidad.

Esto implica el desarrollo de las siguientes acciones:

- Gestión política, entendido como un ejercicio de promoción y articulación de líneas de trabajo con las entidades oferentes en el marco de los mecanismos de articulación y acceso oferta.
- Instrumentalización, entendido como el desarrollo de herramientas vinculantes que permitan formalizar los acuerdos alanzados en la gestión política.
- Asistencia, entendida como el acompañamiento técnico a la implementación de la estrategia de gestión de oferta a las entidades del SNARIV.

5.2.4.3¿Cómo pueden incidir las víctimas en la política pública?

Las víctimas del conflicto armado pueden incidir en el diseño y seguimiento a la política pública de víctimas a través de los representantes de las Mesas de Participación Efectiva en los Comités Territoriales de Justicia Transicional y los Subcomités temáticos. De esta manera, las víctimas del conflicto armado pueden realizar recomendaciones en la formulación y ajuste de los Planes de Acción Territoriales que constituyen las herramientas de planeación de la política de víctimas en el territorio y por lo tanto, contemplan las medidas de asistencia, atención y reparación integral. De igual manera, pueden hacer seguimiento a la implementación de los programas o proyectos en esta materia en las sesiones que los Comités Territoriales de Justicia Transicional desarrollan para tal fin.

[1] Artículo 1, Decreto 1725 de 2012.

La Unidad para las Víctimas cuenta con un mecanismo para la asignación de recursos de cofinanciación como apoyo a las Entidades Territoriales, bajo los principios de concurrencia y complementariedad, como también de materializar la prestación de bienes y servicios que permitan atender necesidades de la población víctima para el desarrollo de proyectos de Asistencia, Atención y Reparación Integral; denominado “Banco de Gestión de Proyectos”

Los representantes de las víctimas pueden contribuir a la implementación de los Planes de Acción Territoriales e incidir para que las Alcaldías y Gobernaciones formulen proyectos que puedan entrar a concursar en esta bolsa a través de los Comités Territoriales de Justicia Transicional.

5.2.4.4Orientación sobre el acceso efectivo a la oferta Institucional

El orientador y el Enlace Integral basado en las necesidades identificadas al momento de la atención y formulación del PAARI, debe desarrollar las siguientes actividades:

a) Asesorar a la víctima acerca de la oferta institucional existente en medidas de asistencia y reparación en cabeza de la Unidad:

- ✓ Atención humanitaria y ayuda humanitaria según el hecho victimizante.
- ✓ Talleres de educación financiera
- ✓ Estrategia de recuperación emocional grupal
- ✓ Acciones de dignificación, conmemoración y de satisfacción, entre otras.
- ✓ Indemnización administrativa
- ✓ Procesos de Reparación Colectiva

b) Informar a la víctima que la Unidad pondrá en conocimiento de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV, las necesidades identificadas en el PAARI, para realizar la conexión con la oferta correspondiente.

c) Orientar acerca de los requisitos y mecanismos para el acceso en cada una de las medidas de acuerdo con la oferta institucional disponible del orden territorial y nacional actualizado en la página web de la Unidad.

5.3CAPÍTULO III PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

El Proceso de Gestión de Atención y Orientación de la Unidad para las Victimas diseña, implementa y controla las estrategias de atención y dispone de los mecanismos necesarios para brindar una respuesta integral a las víctimas de acuerdo con las solicitudes y requerimientos que llegan a través de los diferentes canales de atención

La Unidad para las Víctimas ha dispuesto diferentes **esquemas y canales de atención** para la atención y orientación a las víctimas que hacen parte del **Proceso de Gestión de Atención y Orientación**, en los cuales se presta un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas y para garantizar la adecuada atención a las víctimas. Estos canales son: **Presencial, Telefónico, Virtual y Escrito.**

5.3.1 Canal de Atención Presencial

El canal presencial hace parte de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, está integrado por dos modalidades de atención: **la modalidad fija y la modalidad móvil,** en las cuales se implementa el **procedimiento operativo de atención del canal presencial** con los orientadores y enlaces integrales de la Unidad para las Víctimas y demás entidades del SNARIV.

i) Modalidad Fija:

Esta modalidad corresponde a los centros regionales de atención y reparación y a los puntos de atención y orientación a víctimas, en donde las víctimas pueden acceder a los servicios de información, realizar el trámite de sus solicitudes y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la oferta del Sistema Nacional de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas, SNARIV.

Estos espacios facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la Unidad y las Víctimas, propendiendo por una mayor cobertura e inclusión de los diferentes grupos poblacionales en cada uno de los municipios en donde se implementan estos modelos de atención. Estos espacios son permanentes y su apertura se hace de acuerdo a las demandas y necesidades de cada territorio y teniendo en cuenta el número de víctimas.

- ***Centros Regionales de Atención y Reparación***

Son una estrategia de articulación de nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral.

- ***Puntos de Atención y Orientación***

Son espacios dispuestos y coordinados por la Alcaldía Municipal donde la Unidad para las Victimas hace presencia a través de orientadores y Enlaces Integrales, incluyendo otras entidades que hacen parte del SNARIV y la oferta local. En el marco de la ruta Integral el objetivo es fortalecer y generar una estrategia integral, que permita a las víctimas el acceso a las medidas de atención, asistencia, reparación y el goce efectivo de sus derechos.

ii) Modalidad Móvil

Es un componente de la atención presencial que propende por mitigar las barreras de acceso, se implementa a través de las jornadas de atención y ferias integrales de servicio que se coordinan a través del Canal Presencial con el propósito de llegar a lugares distantes para que las victimas puedan contar con la información necesaria y brindarles las oportunidades para acceder y ejercer sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación.

Las jornadas de atención y ferias integrales de servicio responden como estrategias complementarias que permitan la cobertura en materia de atención en los municipios donde no se cuenta con Puntos de Atención o Centros Regionales *(Artículo 130 – Decreto 4800/2011).*Estos esquemas móviles de atención son coordinados con las Gobernaciones y/o Alcaldías con el fin de identificar las zonas que deben ser atendidas de forma prioritaria e inmediata.

- ***Jornadas de Atención***

Las jornadas móviles son espacios institucionales (evento extramural, con temporalidad y alcance definido en el proceso de la Ruta Integral), de atención especializada y participación exclusiva de la Unidad para las Víctimas, con el fin abordar uno o varios temas determinados dentro de los esquemas operativos para la atención, asistencia y reparación a las víctimas.

- ***Ferias Integrales de Servicios***

Son mecanismos para el acercamiento entre el Estado y el Ciudadano, que busca “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de la respuesta institucional de las entidades del SNARIV y demás colaboradores, para lograr la articulación entre la Nación y el Territorio y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”.

5.3.1.1Procedimiento Canal Presencial

A través del Procedimiento del Canal Presencial, se definen los pasos necesarios que soportan la capacidad de respuesta institucional de la Unidad para las Víctimas en la Ruta Integral y es desarrollado por el orientador y dirigido a toda la población víctima del conflicto armado y demás ciudadanos y entidades públicas y privadas, que acuden en los días y horarios establecidos (ver procedimiento Canal Presencial).

5.3.1.2Etapas del procedimiento:

- **Alistamiento**

Es la etapa en la cual se llevan a cabo los **preparativos necesarios** para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. Los servidores de la Unidad para las Víctimas presentes en los puntos de atención, centros regionales o estrategia complementaria verifican y alistan herramientas y aplicativos dispuestos para garantizar el cumplimiento de los tiempos, criterios y principios de atención.

- **Atención inicial a la víctima**

Inicia a través de una **fila única** en el punto de atención, centro regional o estrategia complementaria, en la cual se brinda **orientación y acogida** a las víctimas proporcionando información de su interés de tipo general y de acuerdo a la demanda, implementar la **atención preferencial** (personas con discapacidad y/o ciclo vital).

- **Identificación de la necesidad, orientación e información**

Se realiza el **filtro** con el fin de identificar claramente la necesidad y brindar la atención de forma precisa en relación a la solicitud o trámite de la víctima, se asignan y entregan los **turnos de atención** a la víctima, se

brindan las **charlas de orientación,** las cuales comprenden: la bienvenida y presentación institucional, se da a conocer a las víctimas la oferta de servicios o información oportuna correspondiente a lineamientos de las áreas misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas.

- **Registro, Direccionamiento y/o Agendamiento**

Se lleva a cabo el registro y direccionamiento claro de acuerdo al motivo de la consulta y solicitud de las víctimas en las herramientas tecnológicas dispuestas por la Unidad para las Víctimas y se brinda la orientación e información a las víctimas sobre el trámite de la solicitud de acuerdo a la Ruta Integral.

El agendamiento e refiere a la programación de la agenda de atención las víctimas por parte de los Enlaces Integrales en el territorio nacional, correspondiente a los momento de asistencia y reparación.

- **Verificar Calidad Y Escalar Al Área Misional**

Etapa que se desarrolla articuladamente con el canal telefónico, es **un control de calidad en las solicitudes que ingresan por el canal de atención**, garantizando que la información llegue de manera depurada, con los documentos solicitados cuando sea necesario, y direccionarlas al área misional encargada de dar trámite o realizar la devolución de los casos para la respectiva corrección.

Se informa al ciudadano sobre el estado final de la solicitud, a través de llamada de salida o mensaje de texto.

- **Evaluar la Gestión**

Se refiere al **seguimiento sobre los criterios de evaluación y/o indicadores de calidad** establecidos en el marco de la productividad sobre atenciones realizadas, la demanda de atención identificada, cumplimiento de los lineamientos misionales y operativos, aplicación de protocolos y normas y operación de los servidores de la Unidad para las Víctimas en las modalidades de atención.

5.3.1.3Promedios de Atención de las Solicitudes tramitadas por los orientadores en los puntos de atención y orientación

Los promedios de atención son una información útil para los orientadores por cuanto les permite tener un seguimiento de su gestión buscando cumplir con los estándares y tiempos de atención y orientación a las víctimas.

PROMEDIOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES Solicitudes	Promedios
01_ PROBLEMAS ACTIVACIÓN (SIM- BANCAS)	
Promedio Promedio 01_ PROBLEMAS ACTIVACIÓN (SIM- BANCAS)	**00:06:49**
ACLARACION DE BENEFICIARIOS - DEC 1290	

Promedio Promedio ACLARACION DE BENEFICIARIOS - DEC 1290	**00:08:04**
ACLARACION DEL NUCLEO FAMILIAR - LEY 387/1448	
Promedio Promedio ACLARACION DEL NUCLEO FAMILIAR - LEY 387/1448	**00:12:13**
ACREDITACION VICTIMAS	
Promedio Promedio ACREDITACION VICTIMAS	**00:09:59**
ACTUALIZACION DATOS DE CONTACTO - DEC 1290	
Promedio Promedio ACTUALIZACION DATOS DE CONTACTO - DEC 1290	**00:05:56**
AGENDAMIENTO DOCUMENTACIÓN INDEMNIZACIÓN	
Promedio Promedio AGENDAMIENTO DOCUMENTACIÓN INDEMNIZACIÓN	**00:07:54**
AGENDAMIENTO PAARI ASISTENCIA	
Promedio Promedio AGENDAMIENTO PAARI ASISTENCIA	**00:08:45**
CONSTANCIA VICTIMAS	
Promedio Promedio CONSTANCIA VICTIMAS	**00:04:29**
CONSULTA MEDIDA INDEMNIZACIÓN	
Promedio Promedio CONSULTA MEDIDA INDEMNIZACIÓN	**00:06:02**
Consulta medidas de reparación para todos los hechos victimizantes en general	
Promedio Promedio Consulta medidas de reparación para todos los hechos victimizantes en general	**00:01:37**
CONSULTA SOBRE EL ESTADO DEL PAARI (ASISTENCIA)	
Promedio Promedio CONSULTA SOBRE EL ESTADO DEL PAARI (ASISTENCIA)	**00:06:56**
CONSULTAR ESTADO DE VALORACION NO INCLUIDO_1102	
Promedio Promedio CONSULTAR ESTADO DE VALORACION NO INCLUIDO_1102	**00:04:41**
CONSULTAR ESTADO DE VALORACION_1101	
Promedio Promedio CONSULTAR ESTADO DE VALORACION_1101	**00:05:43**
CONSULTAR ESTADO PAARI ASISTENCIA	
Promedio Promedio CONSULTAR ESTADO PAARI ASISTENCIA	**00:02:29**
EDUCACION_902	
Promedio Promedio EDUCACION_902	**00:04:49**
EMERGENCIA_302	
Promedio Promedio EMERGENCIA_302	**00:06:18**
ESTADO DEL CASO - DEC 1290	

Promedio Promedio ESTADO DEL CASO - DEC 1290	**00:20:11**
ESTADO DEL CASO LEY 387/1448	
Promedio Promedio ESTADO DEL CASO LEY 387/1448	**00:11:35**
ESTADO DEL PAGO	
Promedio Promedio ESTADO DEL PAGO	**00:12:42**
ESTADO RESPUESTA PQR_1001	
Promedio Promedio ESTADO RESPUESTA PQR_1001	**00:07:37**
GENERACION_DE_INGRESOS_DPS	
Promedio Promedio GENERACION_DE_INGRESOS_DPS	**00:03:10**
Información general de reparación integral por vía administrativa	
Promedio Promedio Información general de reparación integral por vía administrativa	**00:08:48**
LIBRETA_MILITAR_907	
Promedio Promedio LIBRETA_MILITAR_907	**00:04:09**
MEDICION DE CARENCIAS	
Promedio Promedio MEDICION DE CARENCIAS	**00:04:42**
MINISTERIO_PUBLICO_916	
Promedio Promedio MINISTERIO_PUBLICO_916	**00:04:27**
MODIFICACION ACTUALIZACION DE ESTADO DE FALLECIDO - LEY 387/1448	
Promedio Promedio MODIFICACION ACTUALIZACION DE ESTADO DE FALLECIDO - LEY 387/1448	**00:04:03**
MODIFICACION ACTUALIZACION DE NOMBRES Y/O APELLIDOS- LEY 387/1448	
Promedio Promedio MODIFICACION ACTUALIZACION DE NOMBRES Y/O APELLIDOS- LEY 387/1448	**00:02:07**
MODIFICACION ACTUALIZACION DEL TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO - LEY 387/1448	
Promedio Promedio MODIFICACION ACTUALIZACION DEL TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO - LEY 387/1448	**00:06:23**
MODIFICACION DATOS DE CONTACTO Y OTROS DATOS DE INFORMACIÓN - LEY 387/1448	
Promedio Promedio MODIFICACION DATOS DE CONTACTO Y OTROS DATOS DE INFORMACIÓN - LEY 387/1448	**00:07:05**
MODIFICACION INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS CON POSTERIORIDAD AL HECHO VICTIMIZANTE - LEY 387/1448	
Promedio Promedio MODIFICACION INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS CON POSTERIORIDAD AL HECHO VICTIMIZANTE - LEY 387/1448	**00:08:50**
NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR - LEY 387/1448	
Promedio Promedio NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR - LEY 387/1448	**00:06:22**

NOVEDAD INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS ANTES DEL HECHO VICTIMIZANTE - LEY 387/1448	
Promedio Promedio NOVEDAD INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS ANTES DEL HECHO VICTIMIZANTE - LEY 387/1448	**00:03:34**
NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI ASISTENCIA	
Promedio Promedio NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI ASISTENCIA	**00:12:17**
PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION - LEY 387/1448	
Promedio Promedio PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION - LEY 387/1448	**00:07:18**
PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION LEY 1448	
Promedio Promedio PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION LEY 1448	**00:05:58**
PRIMER AÑO	
Promedio Promedio PRIMER AÑO	**00:13:36**
RADICACION PQR_1007	
Promedio Promedio RADICACION PQR_1007	**00:08:23**
RECEPCION PQR_1002_Canal_Presencial	
Promedio Promedio RECEPCION PQR_1002_Canal_Presencial	**00:05:45**
REMISION PAARI ASISTENCIA	
Promedio Promedio REMISION PAARI ASISTENCIA	**00:03:09**
REQUIRERE RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN/ REVOCATORIA / APELACIÓN - LEY 387/1448	
Promedio Promedio REQUIRERE RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN/ REVOCATORIA / APELACIÓN - LEY 387/1448	**00:04:37**
SALUD_903	
Promedio Promedio SALUD_903	**00:05:59**
TIERRAS_912	
Promedio Promedio TIERRAS_912	**00:03:49**
TRANSICION_303	
Promedio Promedio TRANSICION_303	**00:07:59**
UNIDOS_914	
Promedio Promedio UNIDOS_914	**00:07:06**
VIVIENDA_911	
Promedio Promedio VIVIENDA_911	**00:13:31**

5.3.2Canal de Atención telefónica y virtual

El objetivo de este canal es atender, orientar y direccionar adecuadamente al ciudadano en general o víctima del conflicto armado, otorgando una respuesta efectiva a las solicitudes a través del buen uso de herramientas tecnológicas y recursos brindados por la Unidad para las Víctimas.

Todos los ciudadanos, pueden hacer consultas, actualizar datos, recibir orientación, realizar registro y escalamiento de las solicitudes, enviar documentos, solicitar agentamientos entre otras, las 24 horas del día, los 365 días del año y acceder a la información que requieren a través del Canal Telefónico y Virtual CCIO de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (Ver procedimiento Atención Telefónica virtual).

5.3.2.1Servicios:

Los servicios que se ofrecen a través de este canal son:

- **Centro de contacto:** Líneas de atención, desde cualquier teléfono fijo en Bogotá o celular al 4261111 y línea gratuita nacional al 018000911119. El servicio se presta todos los días durante las 24 horas.
  - INBOUND: Recepción de llamadas a través de las líneas 018000911119 y 4261111
  - OUTBOUND: Salida de llamadas, contactabilidad con fines misionales.
  - CHAT WEB: Brinda atención mediante envío y recepción de mensajes a través de la página www.unidadvictimas.gov.co, en el link Chat, el ciudadano puede generar cualquier tipo de solicitud y realizar todo tipo de trámite
- **VIDEO LLAMADA:** Es un servicio que se hace mediante voz, con la capacidad de transmitir video y la oportunidad de interactuar en tiempo real y resolver dudas o realizar solicitudes; un componente adicional de este servicio se traduce en la posibilidad de atender a personas con discapacidad auditiva dado que se cuenta con un profesional capacitado en lenguaje de señas para la atención de este grupo poblacional. Así mismo se encuentra enlazado con el servicio de Quioscos dispuestos a nivel nacional y el punto de atención virtual. El link se encuentra en la página web de la Unidad www.unidadvictimas.gov.co
- **SMS CHAT:** Interacción pregunta -respuesta usando como medio cualquier celular sea gama alta o baja.
- **ENVÌO MENSAJES DE TEXTO**: Contactabilidad y envió de información con fines misionales.
- **QUIOSCOS VIRTUALES** Es un servicio de auto consulta que permite a los ciudadanos, radicar peticiones escritas y acceder a los diferentes trámites utilizando el servicio integrado de Video llamada.
- **IVR TRANSACCIONAL** Es un servicio implementado en las líneas de atención telefónica que consiste en la oportunidad que tiene el ciudadano de realizar auto-consultas, tales como, estado en el registro, turno de atención humanitaria y colocación de giros; sin la necesidad de esperar a que un orientador atienda la llamada, permitiendo así, resolver de manera ágil sus consultas. Para garantizar la confidencialidad de la información este servicio cuenta con la asignación de una clave telefónica.

- **BUZON DE VOZ:** Este servicio está habilitado en los casos en que el ciudadano no puede generar el primer contacto en la llamada, dando la posibilidad de dejar su solicitud en una bolsa de mensajes, los cuales son escuchados, atendidos y solucionados por medio de la gestión de un orientador dedicado.
- **VIRTUAL HOLD CALLBACK** Este servicio tiene como fin la devolución de llamadas a los ciudadanos que no pudieron generar el primer contacto en Inbound, permitiéndole conservar su lugar en la atención y una vez este llegue contactarlo a través de una comunicación de salida.
- **FAX SERVER:** Este servicio recibe toda la documentación soporte para las remisiones que se tramitan desde el Canal Telefónico y Virtual.
- **MESA DE AYUDA:** Es un sistema de gestión de información categorizado en niveles, que permite mediante indicadores y semáforos medir la trazabilidad y gestión, incluyendo procedimientos de calidad. Lo anterior través de un modelo cíclico que inicia con una solicitud y finaliza con la respuesta y solución del trámite expreso del ciudadano.

5.3.3 Canal de Respuesta Escrita

Canal encargado de la radicación, trámite, consolidación, proyección y notificación de la respuesta institucional a peticiones, quejas, reclamos (distintos a quejas contra funcionarios), requerimientos de los organismos de control y acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales presentados por personas naturales y jurídicas, despachos de la Rama Judicial, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales, dependencias de la Unidad para las Víctimas, y otras entidades públicas.

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, adoptó la estrategia de atención de Ruta Integral y que definió en el parágrafo de su artículo primero como *"la estrategia de atención que permite mejorar la respuesta a solicitudes de las víctimas de conflicto armado…"*

El grupo de Respuesta fue creado por los artículos tercero y noveno de la Resolución 113 de 2015, con el objetivo de dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, requerimientos a organismos de control, acciones de tutela en todas sus etapas y los recursos de reposición interpuestos contra los actos administrativos generados por la Unidad.

El grupo de Respuesta Escrita desarrolla las siguientes actividades:

5.3.3.1Derechos de Petición (Orfeo – Correo) y Acciones de Tutela (LEX):

Esta actividad comprende la radicación, trámite, consolidación y proyección de la respuesta institucional a peticiones, quejas, reclamos (distintos a quejas contra funcionarios) y acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales, presentados por personas naturales y jurídicas, despachos de la Rama Judicial, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales, dependencias de la Unidad para las Víctimas, y otras entidades públicas.
Estas solicitudes pueden provenir de los siguientes actores: Congreso, Órganos De Control, Cancillerías Y Consulados, Presidencia de la Republica, SNARIV, personas jurídicas y otros. (Ver procedimientos Respuestas acciones de tutela, contestación fallos de tutela, y tramite a PQR).

5.3.3.2Etapas operativas del procedimiento.

- **Alistamiento Inicial - Radicación y Alistamiento**

a) Recepción de documentos: Esta etapa consiste en recibir las solicitudes de los documentos que deben ser previamente separadas por tipología PQR, Acción de Tutela, y Otros, con el fin de dar cumplimiento al artículo 15 de la Ley 1437 del 2011. Identificando fecha de entrega, hora y funcionario que recibe en nombre de la Unidad para las Víctimas.

b) Digitalización: En esta etapa el Alistador de radicación, realiza la digitalización del documento presentado ante la Unidad para las Víctimas y lo envía para radicación.

c) Radicación y Alistamiento: Esta etapa comprende la Digitalización de la imagen, digitación de Información Básica en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas, en los cuales se tiene en cuenta aspectos como:

- Petición del solicitante
- Datos de ubicación y contacto del solicitante.
- Tipo de documento y demás información que permitan dar trámite a los documentos.

La radicación corresponde al código que le asigna el sistema para llevar la trazabilidad del proceso.

- **Clasificación por pretensión:** Esta etapa consiste en la verificación de la información registrada en la etapa de Alistamiento y radicación, de las solicitudes, se refiere al procedimiento de control de la información ingresada al aplicativo consistente en aspectos como:

- Generales de ley del solicitante
- Datos contacto del solicitante y ubicación
- Tipo de documento y demás información que permitan la caracterización de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Verificación del archivo del documento cargado al aplicativo.

Los casos que reporten errores se devuelven a los Alistadores, con la observación pertinente, por ejemplo: no coincide la información registrada con la imagen, la imagen no fue digitalizada o se encuentra incompleta, etc.

Luego de la verificación y gestión por parte del Alistador, los casos corregidos se reingresan nuevamente al proceso y se inicia una nueva verificación y subsanación de la información.

- **Análisis:** Identificación de las peticiones, pretensiones o solicitudes: el “Analista de Clasificación” deberá identificar las causas, razones y fundamentos sobre las cuales tratan los documentos radicados, tipificando las mismas de acuerdo a las pretensiones.

- **Verificación sistemas de información:** El “Analista de Clasificación” consulta la información en las herramientas tecnológicas de la Unidad con el fin de identificar si los datos obrantes en los mismos son suficientes para la proyección de respuesta dirigida al interesado.

Posterior a la verificación desde la clasificación se evidencia que existen casos que no son competencia del Grupo de Respuesta Escrita, por lo que deben ser identificados en los Aplicativos de la Unidad, y posteriormente entregados a los analistas de información, ellos por su parte realizan la consolidación identificando de manera clara el motivo de la reasignación y por ende descontados del Estado de Operación.

- **Escalamiento al Área Competente:** Una vez se haya identificado las causas y fundamentos sobre las cuales traten los documentos radicados y se haya realizado la búsqueda en los sistemas de información y no cuenten con el insumo necesario y suficiente para dar respuesta se realizará el escalamiento a las áreas misionales de la Unidad, a través del aplicativo, o se consolidan para que las áreas respondan y posteriormente dar trámite de respuesta a la petición.

En caso de falla de la aplicación los lotes para ser acreditados y caracterizados, serán enviados por correo electrónico con la periodicidad acordada y serán descargados desde el aplicativo. En este proceso, el número de campos será el establecido previamente, lo cual quiere decir que se realiza desglose. Este proceso puede variar en la medida en que la entidad optimice el proceso de acreditación y caracterización, del mismo modo esta consolidación se soporta en una trazabilidad que identifica la solicitud por línea a contestar (Proyección automática, individual etc.) lo que facilita la asignación posterior a la minería de datos. Los casos que previamente búsqueda en los aplicativos de la Unidad. Algunos casos no requerirán de caracterización, los cuales podrán ser asignados para proyección directamente.

- **Recepción Insumos de respuestas:** En esta etapa las áreas misionales envían los lotes con la información los cuales, se recepcionan y se remiten a los abogados encargados de proyectar la respuesta

- **Proyección de la respuesta** se determinan dos tipos de respuesta:

- **Respuesta Automática:** Mediante el Aplicativo se elaboran las respuestas de forma masiva. Este proceso se hace con los formatos de respuesta preestablecidos y formalizados en el SIG con la información suministrada para cada uno de los registros clasificados, acreditados y caracterizados. Posteriormente realiza la asignación al grupo de calidad para su respectiva revisión.

- **Respuesta Individual:** Posterior al "Análisis y Clasificación" y si la información reposa en los aplicativos de la Unidad o si (ii) el área misional ha remitido el insumo e información suficiente para dar respuesta a la petición, el abogado elaborara la respuesta uno a uno dada la complejidad del caso.
- **Calidad:** Una vez elaborado el archivo de respuesta, deberá cumplir con la etapa de "Calidad". Para ello el "Analista de Calidad" verificará en contenido y forma la respuesta. Con la aprobación del documento se deberá remitir a firma digital acorde al asunto de competencia de cada director misional de la Unidad para las Víctimas

- **Envió a firma:** Asignar la firma automática del director misional correspondiente y remitir a impresión.

- **Impresión y Ensobrado:** El grupo de impresión realiza el alistamiento de los casos, en primer lugar con la verificación de cada uno, y con las tipologías (que contenga la firma, que los párrafos estén justificados, que los datos de correspondencia estén completos, etc.), después se realiza la identificación del número de trazabilidad y numero de radicados (Número de salida), posteriormente se realiza el montaje a la planilla y se exporta, por último se ejecuta la revisión de los encabezados y se procede a imprimir según sea el caso.

Algunas respuestas no se imprimen ya que por su dinámica o solicitud expresa son remitidas por correo electrónico (al peticionario, al Despacho Jurídica, organismos de Control, una personería o entidad del estado o Dirección Territorial).

Ensobrado: Impresas todas las respuesta a Derechos de Petición, deben ser ensobradas en sobres de ventanilla, cerrándolo con la seguridad del mismo, paso seguido se realiza la asignación del número de envío (Número de guía) que se identificara en el sobre de envío y en la planilla que reposara en el archivo de gestión documental de la Unidad.

- **Envío 472:** Esta actividad consiste en la impresión física del documento o comunicación con firma, se debe realizar la planilla de relación de respuestas impresas definida por la empresa de correo asignada por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
Entregar a la Compañía de correo: Una vez todos los documentos de respuesta a Derechos de Petición han sido impresos y firmados, son alistados y ensobrados se entregan a la compañía de correo asignada por la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para el respectivo envío al peticionario.

- **Seguimiento y Control: Radicación** en Despachos Judiciales: Una vez impresas las respuestas de acciones de tutelas, se radicaran en los diferentes Juzgados, y la constancia de radicación se ingresara al aplicativo de la Unidad para el cierre de la acción constitucional.

Digitalización y cargue de planilla al Radicado de Salida: Toda la documentación soporte de las respuestas, el documento de respuesta y la planilla de envío de correo sellada, deben ser digitalizados y adjuntadas al sistema documental (ORFEO) asociándolos con cada uno de los números de radicado. El documento físico de esta planilla, debe ser archivado con las políticas de Gestión Documental y enviado al archivo de la Unidad.

- **Gestión de Archivo:** Todos los soportes generados de las respuestas que queden impresas después de la entrega del comunicado a la empresa de correo definida por la Unidad, deberá ser archivado en forma ordenada y de acuerdo con las políticas de archivo establecidas en Gestión Documental de la entidad, éste archivo deberá ser entregado en cajas. Este proceso incluye el diligenciamiento de las tablas de retención documental (control de ingresos de documentos), el formato de transferencia documental y los formatos de rótulos de cajas y carpetas.

Recibimiento de comunicación: Finalmente el Usuario recibe su documento respuesta en su lugar de ubicación o residencia en todo el territorio nacional.

- **Devoluciones PQR**

Posterior al envío existe un número de casos por la dinámica de la población objetivo que son devueltos a la operación, para el desarrollo de esta actividad se debe llevar a cabo lo siguiente:

a) Cada solicitud que ingresa al proceso de devoluciones se identifica mediante su número de radicado o número de referencia de envío (realizar la identificación de la referencia con el lector de código de barras), luego se establece la raíz de la devolución y se inicia el proceso de gestión.

b) Determinar si las razones de devolución corresponden a errores en el proceso de proyección de la respuesta al registrar la dirección de la respuesta o por razones de ubicación.

c) Cuando se determine que los errores son relacionados con la ubicación o casos por definir del operador de correo, se continúa con el proceso definido en con las siguientes actividades: Validación en Orfeo para identificar si existe una solicitud o respuesta más reciente que indique una dirección más viable,

d) Si existe información que logre identificar la raíz del problema desde Orfeo se remite directamente a corrección en el caso en que se evidencie error.

e) Los casos que tiene un número telefónico y no fue posible su identificación o corrección mediante el Orfeo; son enviados al centro de contacto con el fin de identificar de manera correcta los datos de los usuarios.

f) Los casos que no se pueden enviar por falta de información se archivan cumpliendo con la normatividad vigente en procesos de archivística, la entidad entregará el protocolo.

g) Todos los físicos generados deben ser archivados en forma ordenada y de acuerdo con las políticas de archivo establecidas por la Ley y por Gestión Documental de la Unidad, éste archivo deberá ser entregado en cajas y en las bodegas de Gestión documental de la Entidad.

5.3.3.3Recursos (Orfeo, Correo, Dirección de Registro y Lex):

Esta actividad comprende la radicación, trámite, consolidación y proyección de la respuesta institucional a recursos de reposición y solicitudes de reconsideración de actos administrativos proferidos por las distintas dependencias de la Unidad para las Víctimas. (Ver procedimiento tramite Recursos de Reposición y tramite a desacatos y sanciones).

5.3.3.4Etapas operativas del procedimiento.

- **Alistamiento Inicial:** Esta etapa consiste en recibir las solicitudes de los documentos que deben ser previamente separadas por tipología: Recursos de ley y otros con el fin de dar cumplimiento al artículo 15 de la Ley 1437 del 2011. Identificando fecha de entrega, hora y funcionario que recibe en nombre de la Unidad para las Víctimas.

- **Radicación y Alistamiento:** Esta etapa comprende la Digitalización de la imagen, digitación de Información Básica en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas, en los cuales se tiene en cuenta aspectos como:

- Petición del solicitante (ii) datos de ubicación y contacto del solicitante.
- Tipo de documento y demás información que permitan dar trámite a los documentos.
- La radicación corresponde al código que le asigna el sistema para llevar la trazabilidad del proceso.

- **Clasificación por pretensión** Verificación de la información registrada en la etapa de radicación, de las solicitudes: se refiere al procedimiento de control de la información ingresada al aplicativo consistente en aspectos como:

- Generales de ley del solicitante.
- Datos contacto del solicitante y ubicación.
- Tipo de documento y demás información que permitan la caracterización de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Verificación del archivo del documento cargado al aplicativo.

Luego de la verificación y gestión por parte del Alistador, los casos corregidos se reingresan nuevamente y se inicia una nueva verificación y subsanación de la información.

- **Análisis Identificación de las peticiones, pretensiones o solicitudes:** el “Analista de Clasificación” identifica las causas, razones y fundamentos sobre las cuales tratan los documentos radicados, tipificando las mismas de acuerdo a las pretensiones.

- **Disponibilidad de expediente e información para la respuesta:** Consultar la información en las herramientas tecnológicas de la Unidad con el fin de identificar si los datos obrantes en los mismos son suficientes para la proyección de respuesta dirigida al interesado.

- **Escalamiento al Área Competente** Una vez se haya identificado las causas y fundamentos sobre las cuales traten los documentos radicados y se haya realizado la búsqueda en los sistemas de información y no cuenten con el insumo necesario y suficiente para dar respuesta se realizará el escalamiento a las áreas misionales de la Unidad, a través del aplicativo, o se consolidan para que las áreas respondan y posteriormente dar trámite de respuesta a la petición.
  En caso de falla de la aplicación los lotes para ser acreditados y caracterizados, serán enviados por correo electrónico con la periodicidad acordada y serán descargados desde el aplicativo. En este momento el número de campos será el establecido previamente, lo cual quiere decir que se realiza desglose. Este proceso puede variar en la medida en que la entidad optimice el proceso de acreditación y caracterización, del mismo modo esta consolidación se soporta en una trazabilidad que identifica la solicitud por línea a contestar (Proyección automática, individual etc.) lo que facilita la asignación posterior a la minería de datos. Los casos que previamente búsqueda en los aplicativos de la Unidad. Algunos casos no requerirán de caracterización, los cuales podrán ser asignados para proyección directamente.

  Reasignación: Posterior a la verificación desde la clasificación se evidencia que existen casos que no son competencia del Grupo de Respuesta Escrita, por lo que deben ser identificados en los Aplicativos de la Unidad, y posteriormente entregados a los analistas de información, ellos por su parte realizan la consolidación identificando de manera clara el motivo de la reasignación y por ende descontados del Estado de Operación.

- **Recepción Insumos de respuestas:** En esta etapa las áreas misionales envían los lotes con la información los cuales, se recepcionan y se remiten a los abogados encargados de proyectar la respuesta.

- **Proyección de la respuesta:** Después de remitido el insumo, el abogado se encargara de elaborar la respuesta al recurso.

- **Calidad:** Una vez elaborado el archivo de respuesta, deberá cumplir con la etapa de “Calidad”. Para ello el “Analista de Calidad” verificará en contenido y forma la respuesta.

- **Envió a firma e impresión:** Con la aprobación del documento se deberá remitir para la imposición de la firma digital acorde al asunto de competencia de cada director misional de la Unidad para las Víctimas. Asignada la firma, se debe remitir a impresión por el sistema de gestión realizando previamente la firma automática.

- **Entrega de Respuesta a Recursos de Reposición:** Una vez todos los documentos de respuesta a los recursos de Reposición han sido impresos y firmados, Serán entregados al área de consolidación de actos administrativos.

- **Bandeja Radicación gestión de notificación:** Esta etapa comprende la consolidación de los actos administrativos expedidos por las dependencias de la Unidad, y el debido manejo de la información recibida por las mismas, proyección de comunicaciones, relación y entrega al operador postal y seguimiento al estado de las comunicaciones emitidas.

5.3.4Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos

MODELO DE GESTIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Para la ejecución de las funciones conferidas en la Resolución 0113 de 2015, el Grupo de Respuesta escrita elaboró el Modelo de Gestión para la Notificación de Actos Administrativos, con el fin de garantizar el debido proceso y los principios de publicidad de los actos administrativos.(ver procedimiento tramite de notificación de actos administrativos).

En ese orden de ideas se tiene como actividades principales dentro del modelo de Gestión de notificación de actos administrativos, las siguientes

5.3.4.1Consolidación de Actos Administrativos

El Grupo de Respuesta Escrita recibirá de las áreas misionales y dependencias de la Unidad para las Víctimas la siguiente información:

- Actos Administrativos y oficio de notificación personal
- Generales de ley del interesado
- Datos de ubicación y contacto del interesado
- Datos de origen e identificación del acto administrativo

5.3.4.2Aprobación de actos administrativos

Una vez sea cargado en el aplicativo de gestión para la notificación de actos administrativos se realizará el proceso de calidad de los mismos, en donde se verificará de manera aleatoria:

- Idoneidad del acto administrativo a notificar.
- Idoneidad del oficio de notificación.
- Idoneidad de la información de ubicación y contacto.

Dentro de esta etapa, se realizará la discriminación de los registros que no cuenten con información de ubicación y contacto para que se dé inicio a la notificación subsidiaria.

5.3.4.3Aprobación de notificación de actos administrativos

El registro del cargue de la notificación personal será sujeto de verificación de calidad y aprobación del procedimiento administrativo, para lo cual el Grupo de Respuesta Escrita destinará personal para realizar el aval de la notificación surtida y aprobará el procedimiento administrativo.

En caso tal de existir un error en el procedimiento administrativo efectuado en territorio, se realizará el contacto con la persona que surtió la notificación para que proceda subsanar los errores.

5.3.4.4Búsqueda de datos de ubicación y contacto

Posteriormente a la verificación de calidad y la aprobación de los actos administrativos susceptibles de notificación, se realiza la descarga de los registros para realizar el cruce de información en búsqueda de más datos de contacto.

5.3.4.5Remisión a Campaña de convocatoria telefónica

Además de los datos de contacto de los interesados suministrados por las áreas misionales, se remitirán para convocatoria todos los datos de contacto encontrados en los distintos sistemas de información de la Unidad para las Víctimas.

En la convocatoria se realizarán las siguientes acciones:

- Verificar generales de ley para establecer la identificación plena del interesado.
- Informar sobre la existencia de un acto administrativo susceptible de notificación personal.
- Indagar sobre la ubicación del interesado.
- Constatar e informar sobre la Dirección Territorial, Punto de Atención de la Unidad para las Víctimas o Punto de Atención del Operador Postal más cercano a la residencia del interesado.
- Agendar cita para la notificación personal con el personal del Grupo de Respuesta Escrita destinado en Territorio.
- Verificar y actualizar los datos de contacto y ubicación.

Los registros a los cuales no se pueda contactar efectivamente en la convocatoria telefónica se procederán a remitir la citación para la notificación personal a la dirección reportada por la dependencia que originó el acto administrativo.

5.3.4.6Disposición de actos administrativos para consulta y descarga

Una vez se tenga la información de la convocatoria telefónica, el Grupo de Respuesta Escrita habilitará los registros con sus respectivas imágenes de actos administrativos y oficios de notificación para consulta, descarga y carga de la notificación personal.

Los registros estarán habilitados para:

- Personal del Grupo de Respuesta Escrita destinado en las sedes de la Unidad a nivel nacional.
- Orientadores dispuestos en los puntos de atención de la Unidad para las Víctimas.
- Colaboradores eventuales de la Unidad para las Víctimas (enlaces integrales y personal de la entidad)
- Personal del operador postal destinado para surtir la notificación de los actos administrativos en lugares donde no haya presencia institucional.
- Colaboradores estratégicos que se destinen para la notificación personal de los actos administrativos.

5.3.4.7Remisión de citaciones para la notificación personal

Pasados 5 días de la convocatoria telefónica sin que se haya surtido la notificación personal, se remitirá al interesado oficio de citación para la notificación personal a la dirección suministrada por la dependencia. Los registros objeto de esta etapa del proceso son:

- Registros de ciudadanos a quienes se contactó telefónicamente y no se presentaron para la notificación personal y cuentan con datos de ubicación para notificación.
- Registros de ciudadanos a quienes no se contactó telefónicamente y cuentan con datos de ubicación para notificación.

5.3.4.8Notificación Personal de los actos administrativos

Una vez el interesado se acerque a las direcciones territoriales, puntos de atención de la entidad y puntos de atención del operador postal se procederá a notificar los actos administrativos de la siguiente manera:

- Entregar copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo.
- Anotación de fecha y hora de la notificación personal.
- Informar sobre los recursos que legalmente proceden y los plazos para interponerlos.
- Informar la autoridad ante quien debe interponer los recursos.

Una vez se hayan realizado los requisitos anteriores se entenderá por surtida la notificación personal y posteriormente se procederá a cargar la imagen de la notificación personal.

5.3.4.9Remisión de notificaciones por aviso

Si pasados 5 días después del envío de las citaciones para la notificación personal los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se generará notificaciones por aviso y se remitirán a la dirección aportada para notificaciones.

5.3.4.10Inicio de estrategia de notificación subsidiaria

La estrategia de notificación subsidiaria se aplicará a los siguientes registros:

- Registros que no cuenten con información de contacto y ubicación discriminados en la aprobación inicial de los actos administrativos.
- Registros con contacto efectivo, que se haya remitido la citación para la notificación personal y que no hayan asistido a la diligencia del procedimiento administrativo dentro de los 5 días siguientes.
- Registros que no se haya establecidos contacto efectivo y que se haya remitido la citación para la notificación personal y que no hayan asistido a la diligencia del procedimiento administrativo dentro de los 5 días siguientes.

Los anteriores registros son objeto del inicio de la notificación subsidiaria, en ese orden de ideas se procederá a:

- Publicación y retiro de la citación para la notificación personal y notificación por aviso, según sea el caso, en la página web de la Unidad para las Víctimas.
- Publicación y retiro de la citación para la notificación personal y notificación por aviso, según sea el caso, en un lugar visible de las Direcciones Territoriales.
- Publicación y retiro de la citación para la notificación personal y notificación por aviso, según sea el caso, en un lugar visible de los puntos de atención de la Unidad para las Víctimas.
- Publicación y retiro de la citación para la notificación personal y notificación por aviso, según sea el caso, en un lugar visible de los puntos de venta del operador postal.

5.3.4.11Control de términos de cada una de las etapas del procedimiento administrativo.

Paralelamente se ejercerá control de los términos de cada una de las etapas de la gestión para la notificación de los actos administrativos.

5.3.4.12Cobertura de notificación

La cobertura y ejecución del proceso de notificaciones es en todo el territorio nacional colombiano, se proveerá de 1 persona en las sedes de la Unidad para las Víctimas (Direcciones Territoriales, Centros Regionales de Atención y Reparación y Puntos de Atención,)

5.4 CAPÍTULO IV: DIMENSIÓN INDIVIDUAL DE LA ASISTENCIA Y LA REPARACIÓN INTEGRAL

5.4.1Etapa de Asistencia

Se entiende por asistencia a las víctimas el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política.

La ley establece las siguientes medidas de asistencia, para las víctimas de cualquier hecho victimizante, las cuales deben ser garantizadas por las entidades competentes a través de la generación de oferta en cada una de ellas, dependiendo del hecho y la necesidad de las víctimas:

- Salud
- Alimentación
- Alojamiento
- Educación
- Identificación
- Asistencia Funeraria
- Reunificación Familiar
- Generación de Ingresos.
- Mecanismo de búsqueda urgente para personas desaparecidas

5.4.1.1Formulación del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI – Momento de Asistencia

El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral- PAARI, es una entrevista personalizada que el esquema de manera presencial o no presencial y que busca, con la participación activa de la víctima identificar sus necesidades y capacidades actuales y las de sus hogares, con el fin de facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho. (Ver procedimiento plan de Atención Asistencia y Reparación Integral a Víctimas momento de asistencia).

Este procedimiento se realiza a través del **"Enlace Integral",** quien es un profesional idóneo y capacitado para brindar la orientación y realizar el acompañamiento a la población víctima en la formulación participativa del PAARI y de otras actividades dentro de la estrategia Ruta Integral.(ver instructivo de implementación de la Ruta Integral)

El PAARI se formula a través de los esquemas de atención presencial y no presencial, por demanda mediante el servicio de agendamiento.

El PAARI tiene 2 momentos: Asistencia y Reparación, de acuerdo a la etapa en la que se encuentre la víctima.

La formulación del PAARI en el momento de asistencia tiene como objetivos fundamentales**:**

- **Para víctimas de desplazamiento forzado:**

• Identificación de necesidades y capacidades del hogar actual para la remisión oportuna a la oferta y acceso efectivo a las medidas de asistencia.
• Medición de subsistencia mínima del hogar, a través de la identificación de carencias en Salud, Alimentación y Alojamiento Temporal.

- **Para víctimas de hecho diferentes al desplazamiento forzado:**

• Identificación de necesidades y capacidades de la víctima para la remisión oportuna a la oferta y acceso efectivo a las medidas de asistencia.

El PAARI momento de Asistencia para víctimas de desplazamiento forzado, se formula a una persona que represente al hogar denominado AUTORIZADO, teniendo en cuenta el hogar actual:

El PAARI momento de Asistencia para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento, se formula a la víctima de forma individual (ver instructivo para implementación de la Ruta Integral).

Durante la formulación del PAARI, el enlace integral especializado en asistencia orienta a la víctima en cuanto a:

1. El propósito y alcance de la formulación del PAARI:
- Para las víctimas de desplazamiento forzado se debe hacer énfasis en la actualización de la información social y económica de los hogares y la medición de subsistencia mínima.
- Para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento, en las medidas de asistencia.

2. Los derechos de las víctimas frente a las medidas de asistencia, y las entidades responsables de garantizarlas.

3. La oferta institucional existente, rutas de acceso y entidades competentes.

4. La importancia de brindar información real y actual:

- Para víctimas de desplazamiento forzado, el PAARI tiene vigencia de UN AÑO, y de la información que se proporcione en la formulación del PAARI, que se entiende entregada bajo la gravedad de juramento, dependerán las medidas que el hogar reciba durante ese año.

- Para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento, las medidas son individuales y el PAARI se formula por una sola vez.

Para la formulación del PAARI módulo asistencia para víctimas desplazamiento forzado, se registra la información de la víctima y el hogar al cual se le está formulando el PAARI, el enlace integral cuenta con una herramienta en la que se encuentran los siguientes módulos de preguntas:

1. Información general
2. Medida de Identificación
3. Medida de Retorno y Reubicaciones
4. Medida de Educación
5. Medida de Alimentación
6. Medida de Salud
7. Medida de Reunificación
8. Medida de Alojamiento
9. Medida de Generación de ingresos
10. Medida de Asistencia funeraria.

Esta información permitirá conocer la situación real de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, para acompañarlos en el acceso efectivo de los diferentes planes, programas y medidas de asistencia específicamente en el acceso a la atención humanitaria de emergencia y transición y la garantía del derecho a la subsistencia mínima.

Para la formulación del PAARI módulo asistencia para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado sólo se registra la información de la víctima, no del hogar.

La herramienta habilita todos los módulos de preguntas de las medidas EXCEPTO el módulo de R & R, debido a que sólo aplica para víctimas de desplazamiento, igualmente en el módulo de información general no se habilita la opción de autorizado, sino de víctima y tampoco se habilita la pregunta de solicitud de Atención Humanitaria, porque no aplica.

5.4.2Asistencia para Víctimas de desplazamiento forzado

5.4.2.1Atención Humanitaria

La atención humanitaria es una medida de asistencia y un derecho que tienen las personas y los hogares víctimas de desplazamiento forzado, dirigido a mitigar las carencias en alojamiento temporal y alimentación, de acuerdo con el grado y las características de necesidad y urgencia respecto de la subsistencia mínima. La ley regula tres etapas para la entrega de la atención humanitaria a las víctimas de desplazamiento forzado: inmediata, de emergencia y de transición.

- **Atención Humanitaria Inmediata.** Es la ayuda entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria. El competente de entregar esta atención es la entidad territorial de nivel municipal receptora de la población en situación de desplazamiento. Se entrega de manera inmediata desde el momento en que se presenta la declaración, hasta el momento en el cual se realiza la inscripción en el Registro Único de Víctimas

  Dirigida a: personas víctimas de desplazamiento forzado a quienes los hechos les ocurrieron dentro de los tres meses anteriores y han presentado declaración.

  Entidad Responsable de su entrega: Alcaldía municipal subsidiariamente Gobernaciones.

  Incluye los componentes de: alimentación, alojamiento transitorio, artículos de aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia.

  Tiempo de la entrega: Esta atención humanitaria inmediata se brinda desde el momento en el que la víctima se presenta ante la entidad territorial y hasta el momento en que la Unidad para las Víctimas tome la decisión de inclusión o no de la persona en el Registro Único de Víctimas. (Se estima un período de tres meses).

- **Atención Humanitaria de Emergencia.** La atención humanitaria de emergencia, está compuesta por alojamiento temporal y alimentación para aquellos hogares que se encuentren en extrema urgencia y vulnerabilidad a causa del desplazamiento.

  De acuerdo al Decreto 1084 de 2015 serán sujetos de entrega de Atención humanitaria de emergencia aquellos hogares víctimas de desplazamiento forzado, incluidas en el Registro Único de Víctimas RUV – que cumplan alguno de los siguientes criterios

  - Hogares cuyo desplazamiento haya ocurrido hace un (1) año o menos
  - Hogares en los que se identifique carencias graves en los componentes de Alojamiento Temporal y Alimentación y cuyo desplazamiento no haya ocurrido hace más de diez años.
  - Hogares cuya situación sea de extrema Urgencia y vulnerabilidad manifiesta independientemente del tiempo transcurrido desde la ocurrencia del hecho victimizante.

  Dirigida a: personas víctimas de desplazamiento forzado que se encuentren en extrema urgencia y vulnerabilidad a causa del desplazamiento.

  Entidad Responsable de su entrega: Unidad para la Atención y reparación Integral a las víctimas

  Incluye los componentes de: alimentación y alojamiento temporal. Para aquellos hogares cuyo desplazamiento haya ocurrido hace un año o menos, se adicionará un competente de vestuario, gastos complementarios en educación y gastos complementarios en salud, los cuales se entregarán por una sola vez.

  Tiempo de la entrega: Esta atención humanitaria de emergencia se brinda:

  - **Para hogares de primer año:** desde la inclusión en el RUV hasta completar un año desde la ocurrencia del hecho, se atenderá de forma automática al hogar registrado en el RUV, En los casos en el que hogar

solo este constituido por menores de edad, la Unidad para las Víctimas gestionará con la información de la declaración y las entidades competentes el tutor del hogar.

Para estos casos se presumirá la vulnerabilidad del hogar como grave y urgente, en ambos componentes de la subsistencia mínima: alojamiento temporal y alimentación, y se realizará una entrega por el monto máximo establecido, cada 4 meses hasta que el hogar complete el año desde la ocurrencia del hecho.

- **Para hogares con más de un año de desplazamiento** que en el proceso integral de identificación de carencias en los componentes de alojamiento temporal y alimentación de la subsistencia mínima del hogar tengan como resultado **Extrema urgencia y vulnerabilidad manifiesta:** recibirán 3 giros automáticos al año con el monto máximo, y cada año se hace verificación de la situación; **para carencias graves:** recibirán hasta 3 giros al año con el monto máximo, con evaluación de carencias al año siguiente.

- **Atención Humanitaria de Transición.** La Atención Humanitaria de Transición, está contemplada para aquellos hogares víctimas de desplazamiento forzado entre 1 y 10 años de haberse desplazado en los que se identifiquen carencias leves en los componentes de alojamiento temporal y/o alimentación, la entrega de estos componentes estará a cargo de la Unidad para las víctimas.

  Dirigida a: personas víctimas de desplazamiento forzado que se encuentren entre 1 y 10 años de haberse desplazado y a los cuales se les identifiquen carencias leves en los componentes de alojamiento temporal y/o alimentación

  Entidad Responsable de su entrega: Unidad para la Atención y reparación Integral a las víctimas

  Incluye los componentes de: alimentación y/o alojamiento temporal, dependiendo de la evaluación de carencias de cada componente.

  Tiempo de la entrega: Esta atención humanitaria de transición se entrega un **mmonto mínimo** del componente de acuerdo con **tiempo de desplazamiento, hasta 3 giros automáticos al año**, según evaluación de carencias anual y tiempo trascurrido desde el desplazamiento.

5.4.2.2 Identificación de carencias en los componentes de la Subsistencia Mínima

La identificación de carencias de los hogares se realizará a través de la consulta de toda la información con que cuenta la Unidad para las Víctimas, bien sea a través de la construcción conjunta del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral (PAARI), o a través del intercambio de información con otras entidades de orden público y privado que consolidan la información sobre los hogares y beneficiarios de la oferta social.

Esto permitirá conocer la situación real de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, para acompañarlos en el acceso efectivo de los diferentes planes, programas, medidas y proyectos, que le permitan a las víctimas el restablecimiento de sus derechos y específicamente el acceso a la atención Humanitaria de emergencia y transición, la superación de la situación de vulnerabilidad y la reparación integral.

La identificación de carencias en los componentes de alojamiento temporal y alimentación se basará en un análisis integral de la situación actual de los hogares, este proceso implica consultar toda la información con la que cuenta la Unidad para las Víctimas sobre el hogar, ya sea como parte de las intervenciones directas que tenga la Unidad con el hogar, ejemplo con la información que suministre la víctima quien se denomina autorizado

del hogar, al momento de la Construcción del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas (PAARI), o a través del intercambio de información con otras entidades de orden privado y público que consolidan información sobre los hogares.

El proceso de identificación de carencias tendrá en cuenta a todas y cada una de las personas que integran el hogar actual, analizando los siguientes aspectos:

- Condiciones particulares de los miembros pertenecientes a los grupos de especial protección constitucional, como persona mayor, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y pertenencia a un grupo étnico
- Circunstancias de vulnerabilidad manifiesta como jefatura de hogar.
- Registros administrativos provenientes de otras entidades
- Información obtenida a través de la Formulación del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a víctimas (PAARI) u otras herramientas que defina la Unidad para la Atención y Reparación Integral a víctimas.

La conformación de los hogares actuales no modificará la composición de los hogares incluidos en el registro Único de Víctimas (RUV).

Las carencias identificadas en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, del derecho a la subsistencia mínima, podrán ser clasificadas en niveles distintos para un mismo hogar. El monto de entrega de la atención humanitaria será proporcional a la gravedad y urgencia de la carencia detectada, de modo que a mayor carencia, mayor será el monto de la ayuda entregada.

Los montos se calcularán por persona y el monto correspondiente al hogar será equivalente a la sumatoria de los montos individuales de sus miembros (máximo 5)

Se entregarán hasta 3 giros automáticos al año, según evaluación de carencias. El monto de la atención humanitaria y el número de giros al año están determinados por:

-El nivel de gravedad en la carencia
-El tiempo transcurrido desde el evento del desplazamiento
-El tamaño de la población del municipio de residencia
-El tamaño del hogar

El resultado de la identificación de carencias será notificado a las víctimas mediante acto administrativo debidamente motivado.

5.4.2.3Identificación de carencias (Hogares con más de un año desde la ocurrencia del hecho)

- **Solicitud**: Para los hogares que sean víctimas de desplazamiento forzado con más de un año de la ocurrencia del hecho victimizante, será necesario que realice el requerimiento de atención humanitaria ante la Unidad para las Víctimas mediante cualquier canal de atención.

- **Caracterización:** Teniendo en cuenta la información con la que cuenta la Unidad, se determinará si es posible evaluar las condiciones actuales del hogar con información contenida en registros

administrativos, o si es necesario formular el Plan de atención, asistencia y reparación integral momento asistencia - PAARI,
Si se requiere la formulación de PAARI, la solicitud será agendada para su formulación de manera conjunta con las víctimas a través de las diferentes estrategias implementadas por la Unidad para las Víctimas (presenciales, o no presenciales).

- **Vigencia de la solicitud:** La vigencia de la solicitud será de un año a partir de la primera colocación de atención humanitaria.

- De igual forma durante este año no se permitirá cambiar la composición familiar de este hogar, salvo en los casos de: a) Retorno y reubicación con acompañamiento de la Unidad para las Víctimas b) Inclusión en el RUV por un nuevo evento de desplazamiento.

- **Conformación del hogar:** La conformación del hogar para identificar las carencias en los componentes de subsistencia mínima, será del hogar actual.

- **Frecuencia y monto de la atención humanitaria:** La frecuencia dependerá del tiempo transcurrido desde el desplazamiento y el monto será proporcional a la gravedad y urgencia de la carencia detectada, de modo que a mayor carencia, mayor será el monto de la ayuda entregada y a mayor tiempo de desplazamiento menor el número de giros. Aplica la excepción para hogares en situación de extrema urgencia para los cuales siempre se harán 3 entregas al año.

Los hogares que se encuentran en su primer año de desplazamiento, no son sujetos de identificación de carencias, debido a que se presume su urgencia y vulnerabilidad. Estos hogares se atenderán de forma automática con una entrega de AH de emergencia cada cuatro (4) meses hasta que se complete un año desde la ocurrencia del hecho.

5.4.2.4Suspensión definitiva de la Atención Humanitaria

Cuando el hogar que solicita atención humanitaria y goza del derecho a la subsistencia mínima o cuando mediante el proceso de identificación de carencias se puede determinar que estas no guardan relación con el desplazamiento, no hay lugar a la provisión de la atención humanitaria. Esto no significa que el hogar ya no sea sujeto de atención, por el contrario, la Unidad para las Víctimas apoyará a estos hogares a seguir avanzando en la ruta de superación de situación de vulnerabilidad y será focalizado para las demás medidas de reparación integral que no haya accedido.

Las siguientes son las causales para la suspensión de la atención humanitaria:

- Cuando a través del proceso de identificación de carencias se pueda evidenciar que el hogar tiene garantizados los componentes de alojamiento temporal y alimentación de su subsistencia mínima,
- Cuando a través del proceso de identificación de carencias se pueda determinar que el hogar cuenta con fuentes o capacidades suficientes para garantizarse al menos los componentes de alojamiento temporal y alimentación de su subsistencia mínima.
- Cuando a través del proceso de identificación de carencias se pueda concluir que de existir carencias, estas no guardan una relación de causalidad directa con el desplazamiento.
- Cuando existan actos administrativos debidamente ejecutoriados relacionados con la superación de carencias en la subsistencia mínima o la superación de la situación de vulnerabilidad del hogar.
- Cuando el hogar manifiesta libremente que no tiene carencias en la subsistencia mínima o que ha superado su situación de vulnerabilidad.

5.4.3Asistencia para Víctimas de Hechos diferentes al desplazamiento forzado

5.4.3.1Procedimiento de Ayuda Humanitaria:

La ayuda humanitaria se entrega a las víctimas que han sufrido un hecho victimizante, de acuerdo a las necesidades inmediatas que guarden relación directa con el hecho victimizante

.

La ayuda humanitaria está destinada a socorrer, asistir, proteger y atender las necesidades de las víctimas en alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma (ver procedimiento Ayuda Humanitaria para hechos diferentes al desplazamiento).

Existen 2 tipos de ayuda Humanitaria: inmediata y por afectaciones.

- **Ayuda Humanitaria Inmediata:** Esta dirigida a personas víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado y que se encuentran en situación de vulnerabilidad como consecuencia de los hechos victimizantes ocurridos. Pueden acceder a esta ayuda presentando su declaración dentro de los tres meses siguientes a la ocurrencia del hecho, excepto en casos de fuerza mayor. Cuando cese esta situación podrá declarar. Esta ayuda se entrega por un periodo de un mes y es prorrogable por un mes más.

  Entidad Responsable: Alcaldía municipal subsidiariamente Gobernaciones
  Puede incluir componentes de: Alimentación, alojamiento transitorio, aseo personal, manejo de abastecimientos, transporte de Emergencia, atención médica y psicológica de emergencia.

- **Ayuda Humanitaria por Afectaciones:** La Unidad para las Víctimas suministra por una sola vez la ayuda humanitaria por afectaciones de acuerdo a las contenidas en la Resolución 2349 de 2012.

  Hechos por los que se entrega. La ayuda humanitaria por afectaciones se entrega por los siguientes hechos:

  - Homicidio
  - Afectación Médica, Psicológica y Física que generen incapacidad mínima de 30 días.
  - Secuestro
  - Amenazas referentes a la comisión de atentados que no generen desplazamiento
  - Desaparición Forzada
  - Afectación en bienes materiales y riesgo habitacional
  - Riesgo alimentario generado por la afectación el daño de víveres y alimentos para el consumo humano.

- **Monto:** El monto de la ayuda humanitaria es de hasta una suma máxima equivalente a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento del pago, dependiendo de la afectación sufrida, como se muestra en el siguiente cuadro:

AFECTACIONES		MONTO
MUERTE		2 S.M.L.M.V
AFECTACION MEDICA, PSICOLOGICA, FISICA, TORTURA Y VIOLENCIA SEXUAL		
SECUESTRO		
AMENAZA QUE NO GENERE DESPLAZAMIENTO		
DESAPARICION FORZADA		
RIESGO ALIMENTARIO		
AFECTACION EN BIENES MATERIALES Y RIESGO HABITACIONAL		
BIENES	NIVEL 1: Daño cuantificado hasta 0.5 salarios mínimos mensuales vigentes.	0.5 S.M.L.M.V
	NIVEL 2: Daño cuantificado superior a 0.5 y hasta 1 salario mínimo mensual vigente.	1.0 S.M.L.M.V
	NIVEL 3: Daño cuantificado superior a 1 y hasta 1.5 salarios mínimos mensuales vigentes.	1.5 S.M.L.M.V
	NIVEL 4: Daño cuantificado superior a 1.5 salarios mínimos mensuales vigentes	2.0 S.M.L.M.V

- **Requisitos:** Los requisitos que debe cumplir una víctima para recibir la ayuda humanitaria son:

- Haber declarado ante Ministerio Público o encontrarse relacionado en el censo levantado por las autoridades competentes.
- Encontrarse incluido en el Registro Único de Víctimas.
- Que entre la fecha del hecho y la fecha de la declaración no haya trascurrido un periodo de tiempo superior a un (1) año. Excepto los casos de secuestro y desaparición forzada que se aplican las reglas previstas en el Parágrafo 1 del Artículo Primero de la Resolución 2349 de 2012.
- Haber sufrido, una o varias de las afectaciones previstas en el Artículo Segundo de la Resolución No 2349 de 2012.
- Ser población destinataria de la ayuda humanitaria, en los términos previstos en el Artículo Tercero de la Resolución 2349 de 2012.
- Aportar los requisitos documentales previstos en el artículo quinto de la Resolución 2349 de 2012.

- **Frecuencia:** la ayuda humanitaria por afectaciones se entrega por una sola vez.

- **Múltiples hechos Victimizantes**: En los casos en que la víctima sea afectada por múltiples hechos victimizantes en un mismo momento, se entregara una sola ayuda en el monto máximo estipulado. (2SMLMV)

- **Múltiples Afectaciones**: En los casos en que la víctima sea objetó de varios tipos de afectación, como consecuencia de uno o más hechos victimizantes ocurridos en un mismo momento, se entregara una sola ayuda en el monto máximo estipulado. (2SMLMV)

5.4.4Etapa de Reparación Integral

La Reparación Integral es un deber del Estado y es un derecho de las víctimas afectadas por las infracciones al Derecho Internacional Humanitario y/o las violaciones graves y manifiestas a los Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, que han sufrido daños severos en sus vidas, su integridad, su patrimonio, sus proyectos de vida personales, familiares y profesionales.

Propende por reconocer el daño causado, contribuir a la reconstrucción del proyecto de vida, devolver a la víctima su estatus y la garantía de sus derechos, dependiendo del sufrimiento particular, de la visión del entorno y del sentido de justicia que cada una de ellas pueda tener, pero mejorando su nivel de Goce Efectivo de Derechos -GED-.

La reparación integral comprende 5 medidas, Cada una de estas medidas es implementada por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV. Sin embargo no todas las víctimas acceden a todas las medidas de reparación, el acceso depende del tipo de hecho, del daño sufrido y de la voluntad de las víctimas para acceder a las mismas.

Ingreso a la Etapa reparación:

La Dirección de Reparación recibe bases de datos de víctimas de diversas fuentes con el fin de priorizarlas para culminar la Ruta Integral.

- Sentencias de Justicia y Paz
- Sentencias de Restitución de Tierras
- Sentencias de la Corte interamericana de derechos humanos
- Sentencias de Jueces de Tutelas
- Sentencias de la corte constitucional SU 254 de 2012

- Reparación administrativa de los diferentes marcos normativos pendientes, Ley 418 de 1997 y decreto 1290 de 2008.
- Reparación administrativa de la Ley 1448 de 2011
- Reparación administrativa de los Decretos con fuerza de Ley 4633, 4634, 465 de 2011.

Para organizar y materializar el ingreso de las víctimas del conflicto armado a la etapa reparación en el marco de la Ruta Integral, es necesario diferenciar el proceso operativo por hechos victimizantes, ya que existen diferencias en la definición de criterios de priorización

Se plantearon criterios de priorización para víctimas de desplazamiento forzado y otros para víctimas de otros hechos. Esto porque en el desplazamiento forzado el Estado ha diseñado una política con énfasis en el otorgamiento de medidas de asistencia, siempre y cuando el hogar las necesite y una vez presente una mejoría en sus condiciones de alimentación, alojamiento y salud es más potenciador otorgar la indemnización, de lo contrario, el hogar podría utilizar la indemnización como una atención humanitaria más.

5.4.4.1Víctimas de Desplazamiento forzado

Para las víctimas de desplazamiento forzado se tendrán en cuenta los criterios de priorización para acceder a la medida de indemnización la cual es responsabilidad de la Unidad, establecidos en el Artículo 2.2.7.4.7 del Decreto 1084 de 2015, antes decreto 1377 de 2014.

Para poder ingresar a la etapa reparación, la Unidad debió haberle realizado a las víctimas PAARI en el momento de asistencia, a fin de medir el goce al derecho a la subsistencia mínima (alimentación, alojamiento y salud), expedirá un documento en el cual se explican las razones de la decisión (Resolución) y definirá que:

(i) Si al hogar desplazado se le identifican carencias en la subsistencia mínima (alimentación, alojamiento y salud), no podrá ser priorizado para recibir la indemnización y continuará recibiendo atención humanitaria hasta una nueva medición que se hará el año siguiente, continuando en la etapa de asistencia humanitaria, para ser remitido a la oferta que logre cubrir estas carencias.

(ii) Salvo que las carencias se deban a la edad, discapacidad o composición del hogar, caso en el cual sí podrá priorizarse la indemnización, debido a la extrema vulnerabilidad.

(iii) Si el hogar desplazado goza de la subsistencia mínima (alimentación, alojamiento y salud), ya no volverá a recibir atención humanitaria y entrará a la lista de los hogares que serán priorizados para recibir la indemnización administrativa, según la disponibilidad presupuestal anual.

Una vez el hogar víctima de desplazamiento goce efectivamente del derecho a la subsistencia mínima, lo cual indica que no continuaran recibiendo atención humanitaria puesto que han superado sus carencias en alimentación y alojamiento temporal, el avance en la garantía de su derecho es a retornarse, reubicarse o integrarse localmente y además con el logro de la superación de su situación de vulnerabilidad de los siete derechos reconocidos como medidas de asistencia(Acceso a servicios de salud, educación, identificación, Seguridad alimentaria, vivienda digna, reunificación familiar, generación de ingresos).

Desde la Dirección de Reparación se reciben por oferta las bases priorizables de víctimas que hayan superado subsistencia mínima desde la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, para ingresar a la formalización del retorno y la reubicación; de lograrse de manera efectiva este proceso, se realizará el PAARI en el momento de reparación.

El Grupo de Retornos y Reubicaciones de la Dirección de Reparación envía a la etapa reparación, la base de datos de las víctimas focalizadas con retornos efectivos para avanzar en la reparación a través de la formulación del PAARI momento reparación. Además, si se ha superado la subsistencia mínima pero por condiciones de seguridad no es posible formalizar el Retorno y Reubicación, el Grupo de Retornos y Reubicaciones entregará la base de datos para avanzar en la etapa reparación.

El inicio de la etapa de reparación para víctimas de desplazamiento forzado, tiene los siguientes pasos generales:

1) Formalización del Acompañamiento al Retorno o Reubicación
2) Construcción de PAARI momento reparación
3) Validación del Núcleo
4) Asesoría y acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos.
5) Participación en jornadas especiales de la etapa reparación con enfoque diferencial
6) Entrega de la medida de indemnización

Inicia desde el agendamiento para la construcción del PAARI momento reparación, con el propósito de dar a conocer las medidas de reparación y de esta manera el hogar pueda tomar la decisión voluntaria, de acuerdo al daño causado por el hecho victimizante, de las medidas a las que necesita acceder y con el fin de hacer la remisión a la oferta de las mismas especialmente al programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos, buscando, que la medida de indemnización administrativa sea recibida por las víctimas de desplazamiento con un sentido reparador, logrando que esta compensación económica contribuya en la transformación de sus proyectos de vida, preferiblemente una vez estos hogares hayan superado la etapa de asistencia.

Igualmente para la entrega de esta medida, se hará la verificación del núcleo familiar a indemnizar, para lo cual el representante del hogar deberá aportar copia del documento de identificación actualizado de cada una de las personas que hacen parte del hogar desplazado incluido en el Registro Único de Víctimas, así no se encuentren viviendo bajo el mismo techo.

5.4.4.2 Retornos y Reubicaciones e Integración Local

La población Víctima de Desplazamiento Forzado tiene derecho a retornar o reubicarse bajo condiciones de voluntariedad, seguridad, dignidad y sostenibilidad; el retorno o reubicación hace parte de las medidas de restitución y busca contribuir a la estabilización socioeconómica del hogar, el mejoramiento y consolidación de su proyecto de vida, la superación de la situación de vulnerabilidad y la reconstrucción del tejido social de su comunidad, a través de tres escenarios de acompañamiento (ver procedimiento Retornos y Reubicaciones en el marco de Ruta Integral).

- **Retorno**: es el proceso mediante el cual la persona o el hogar víctima de desplazamiento forzado decide regresar al sitio del cual fueron desplazados, con el fin de asentarse indefinidamente.
- **Reubicación**: es el proceso mediante el cual la persona o el hogar víctima de desplazamiento forzado decide asentarse en un lugar distinto del que se vieron forzados a salir.

- **Integración Local (Reubicación en sitio de recepción)**: es el proceso mediante el cual la persona o el hogar víctima de desplazamiento forzado decide asentarse definitivamente en el lugar de residencia actual.

Para materializar este derecho se llevan a cabo las siguientes fases:

1. Acceso al acompañamiento para el retorno, reubicación o integración local

- Demanda: Se refiere a todas las solicitudes de acompañamiento en el proceso de retorno, reubicación o integración local que realiza la población víctima de desplazamiento forzado en los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad para las Victimas.
- Oferta: El Grupo de Retornos o Reubicaciones identifica hogares o comunidades victimas de desplazamiento forzado que potencialmente podrían iniciar el proceso de acompañamiento de estabilización socioeconómica de acuerdo a criterios de priorización preestablecidos. Adicionalmente realiza un cercamiento con los posibles sujetos de atención para verificar su voluntad de acceder a la medida del retorno o reubicación.
- Hogares identificados en PAARI – Momento de Asistencia (Oferta): Todos los hogares victimas de desplazamiento forzado que son caracterizados en el PAARO- Momento de Asistencia, manifiestan su intención de retorno, reubicación o integración local, las cuales son convocados a iniciar el acompañamiento de la Unidad para las Victimas de acuerdo a criterios preestablecidos.

2. Orientación y Acercamiento a la Población Sujeto de Atención

Durante esta fase de atención es fundamental orientar al hogar sobre el alcance del Retorno y Reubicación como medida de reparación; se socializan los objetivos y beneficios del acompañamiento de la Unidad en coordinación con las entidades del SNARIV. Igualmente se explica el proceso de verificación de principios: Seguridad, Dignidad y Voluntariedad, los cuales son esenciales para la sostenibilidad del proceso de estabilización.

Adicionalmente, se informa que este acompañamiento se brinda por una sola vez salvo en los casos que se presente un nuevo evento de desplazamiento. Finalmente, es fundamental precisar que el retorno, reubicación o integración local es una decisión de vida, en la que deben participar todos los miembros del hogar. Todos y todas deben poder manifestar sus expectativas e intereses frente a esta decisión.

Es importante aclarar que el acompañamiento de la Unidad para las Victimas en el retorno y reubicación de individuos o familias integrantes de un pueblo o comunidad indígena, consejo comunitario o Kumpañy [2] deben ser concertados con sus autoridades propias e instancias representativas.

3. Agendamiento de Retorno, Reubicación e Integración Local

Realizar el agendamiento de los hogares victimas de desplazamiento forzado que solicitan el acompañamiento de la Unidad para las Victimas en su Retorno y Reubicación. El procedimiento de agendamiento permite dar

[2] Art 101 Decreto 4633 de 2011. Art 72 Decreto 4635 de 2011. Art 68 Decreto 4634 de 2011

cita con fecha y hora de la atención, si la solicitud recibida es únicamente para el proceso de retorno o reubicación de las víctimas, se deben agendar directamente con el Enlace integral especializado en reparación, que esté disponible, previa revisión del Orientador en la herramienta MAARIV del histórico de R&R. Para los Casos Étnicos se debe garantizar un proceso de atención presencial ya sea en punto de atención o jornada móvil dependiendo de la dinámica del territorio.

4. Identificar la Necesidad y Escenarios de acompañamiento para el retorno, reubicación o integración local

Durante esta fase se identifica claramente el LUGAR donde el hogar desea reconstruir su proyecto de vida y se registra la decisión definitiva del hogar en la herramienta disponible para tal fin. Al respecto, el hogar puede manifestar que su intención es:

- **Retorno**: Regresar al municipio del cual fue desplazado
- **Reubicación**: Reubicarse en otro lugar del territorio nacional
- **Integración Local:** Permanecer en el municipio de residencia actual

Es fundamental brindar una orientación adecuada para que el hogar tome una decisión concertada, informada y plenamente voluntaria, garantizando la participación activa de todos sus integrantes. Para los casos étnicos, adicionalmente se debe aclarar que se debe realizar un proceso de concertación con las autoridades propias e instancias representativas, con quienes se va a coordinar las condiciones del retorno, reubicación o integración local y se van a determinar las medidas de atención y asistencia pertinentes, entendidas desde la legislación y/o prácticas propias de la comunidad o pueblo de que se trate. Igualmente los individuos o familias podrán manifestar su acuerdo o desacuerdo con las decisiones adoptadas por las autoridades y podrán en calidad de víctimas individuales tomar determinaciones diferentes.

Finalmente y teniendo en cuenta que se busca identificar el lugar de asentamiento permanente del hogar es necesario consultar las condiciones de seguridad del territorio receptor en la herramienta disponible; de esta forma es posible informar a la víctima si la zona donde espera radicarse tiene condiciones de seguridad desfavorables, por tanto sería adecuado reconsiderar su decisión.

5. Verificación de Principios: Seguridad y Dignidad

Se inicia la verificación del principio de seguridad y dignidad en los municipios donde se va a iniciar el acompañamiento de los procesos de retorno, reubicación o integración local. Esta verificación se efectúa en el marco de los Comité de Justicia Transicional de cada municipio.

a. Principio de Seguridad:

Se realiza un análisis de los riesgos vigentes en el territorio validando las siguientes variables: presencia de Grupos Armados, acciones recientes que atenten contra los derechos humanos y el derecho internacional humanitario y afectaciones en el territorio como existencia de minas antipersonal y cultivos ilícitos. Para el cumplimiento de este principio la Unidad para las Víctimas coordinará con las autoridades competentes las acciones necesarias en materia de seguridad para evitar la vulneración de sus derechos y la revictimización. En el caso de proceso de retorno o reubicación de comunidades étnicas adicionalmente se deben consideran las formas y estrategias propias de protección, al igual que se debe incluir a las autoridades tradicionales en la implementación de los Planes de Acompañamiento en seguridad.

b. Principio de Dignidad:

Se realiza un análisis sobre la existencia, pertinencia y oportunidad de oferta disponible en el territorio para facilitar la estabilización y adaptación del hogar. Para el cumplimiento de este principio la Unidad para las Víctimas coordinará con las entidades del SNARIV las acciones necesarias que contribuyan al goce efectivo de sus derechos

Igualmente en la verificación de las condiciones de dignidad se debe tener en cuenta los usos y costumbres de la comunidad étnica, del mismo modo identificar las acciones y compromisos adelantados en otras políticas de orden nacional que apunten al principio de dignidad en las comunidades étnicas, como es el caso de los planes de salvaguarda en auto 004 del 2009 y planes específicos en el auto 005 del 2009.

6. Determinar la viabilidad del acompañamiento institucional en el Retorno, Reubicación o Integración Local

Teniendo en cuenta los resultados de la verificación de principios realizada previamente, se establece si el acompañamiento de cada caso atendido en la Ruta Integral es viable.

CASOS VIABLES

Los casos de retorno o reubicación en municipios con condiciones de seguridad favorables y con oferta disponible y pertinente son viables para iniciar el acompañamiento de la Unidad para las víctimas y otras entidades del SNARIV. Se realizan las siguientes actividades para estos casos:

I. Socializar información sobre condiciones de SEGURIDAD Y DIGNIDAD en el territorio receptor

Socializa la información sobre SEGURIDAD contenida en la herramienta MAARIV y brinda la información sobre DIGNIDAD (Oferta disponible en la zona para víctimas) contenida en el link de oferta página web UARIV.

II. Diligenciar Formato correspondiente

Si el hogar manifiesta estar totalmente seguro de su decisión, el enlace integral procede al diligenciamiento del Acta de Voluntariedad y aclara las condiciones antes de la firma del documento.

CASOSNO VIABLES

Aquellos casos desarrollados en municipios o territorios colectivos donde persiste la dinámica del conflicto y donde no es posible atender necesidades específicas del hogar a través de la oferta disponible (principalmente servicios especializados en salud) no son viables para iniciar un acompañamiento, debido a que persisten circunstancias que van a obstaculizar la estabilización del hogar e incluso lo van exponer a situaciones de violencia derivada del conflicto. Cabe aclarar que la no viabilidad determinada por seguridad previene la revictimización y no intenta vulnerar la autonomía de locomoción de las víctimas. Adicionalmente estos hogares con casos no viables pueden cambiar la decisión respecto del lugar para reconstruir su proyecto de vida o pueden iniciar el retorno o reubicación posteriormente una vez las condiciones de seguridad o dignidad mejoren. Se realizan las siguientes actividades para estos casos:

I. Socializar información sobre condiciones de SEGURIDAD desfavorables y remitir a otras medidas de reparación.

Socializa la información sobre SEGURIDAD contenida en la herramienta MAARIV, donde se explica claramente las razones por las cuales el CTJT emitió un concepto desfavorable, se aclara que estas circunstancias impiden continuar con el acompañamiento. Finalmente se informa que el hogar puede avanzar en las demás medidas de reparación, incluso la indemnización.

CASOSEN INTEGRACIÓN LOCAL

Los casos enfocados en la integración local (permanencia en el municipio de residencia actual), igualmente reciben un acompañamiento para la estabilización y son vinculados de manera gradual una vez tienen garantizada la subsistencia mínima. Los casos de integración local no son viabilizados bajo los parámetros enunciados anteriormente, ya que su validación se centra en la definición de estrategias de intervención para la protección y el mejoramiento de las condiciones de vida. Se realizan las siguientes actividades para estos casos:

I. Socializar información sobre el acompañamiento de la Unidad y el SNARIV

Socializa la información sobre las estrategias de estabilización coordinadas por la Unidad para las Victimas y ejecutas por el SANARIV

II. Diligenciar Formato correspondiente

Si el hogar manifiesta estar totalmente seguro de su decisión, el enlace integral procede al diligenciamiento del Acta de Voluntariedad y aclara las condiciones antes de la firma del documento.

VIABILIZACIÓN PARA CASOS ETNICOS

Los casos de retorno, reubicación o integración local de individuos o familias integrantes de un pueblo o comunidad indígena, consejo comunitario o Kumpañy, adicionalmente requieren de la concertación con las autoridades étnicas para determinar su viabilidad. De esta manera es necesario promover las estrategias necesarias (Asambleas, Ejercicios pedagógicos y/o Apoyo a espacios autónomos para toma de decisión) para garantizar la materialización del principio de concertación.

Cuando el retorno no es viable para grupos étnicos es necesario adelantar planes de reubicación temporal, vigentes hasta que desaparezcan las circunstancias que dificultan el retorno hacia el territorio (art. 103, del decreto 4633)

7. Verificación Principio de Voluntariedad y Formalización del Acompañamiento

Durante esta fase de atención se realiza una orientación detallada sobre el acompañamiento que efectúa la Unidad para las Víctimas y otras entidades del SNARIV para contribuir a la materialización de derecho al retorno o reubicación de la población en situación de desplazamiento.

Adicionalmente brinda la información necesaria para que el hogar tome una decisión libre, consciente e informada de retornar, reubicarse o integrarse localmente, es decir realiza la verificación del principio de voluntariedad. Al respecto es importante aclarar que esta decisión del hogar debe contar con información suficiente sobre los siguientes aspectos:

- Condiciones de seguridad en municipio receptor validadas en el Comité Municipal de Justica Transicional y el concepto de seguridad de la autoridad tradicional.
- Oferta disponible para facilitar la estabilización socioeconómica
- Para casos étnicos adicionalmente se socializa los resultados obtenidos durante el proceso concertación con las autoridades étnico -territoriales.

Finalmente se debe formalizar el acompañamiento de la Unidad en elretorno o reubicación o integración local previamente viabilizado, a través de la firma del documento respectivo dependiendo de la decisión HOGAR:

I. Si la familia NO quiere acogerse al acompañamiento de la Unidad en su fase de retorno o reubicación o prefiere iniciar esto posteriormente, es necesario formalizar la atención con la firma del siguiente documento:

ACTA DE ORIENTACIÓN: Este documento se diligencia con los datos del HOGAR ACTUAL. Debe firmarse cuando el hogar decide que NO quiere acogerse al acompañamiento de la Unidad.

Efectos del Acta de Orientación:

- El hogar NO se acoge al acompañamiento en el marco del retorno o la reubicación, por tanto NO queda incluido en el Histórico y tampoco será focalizado en la oferta de la Unidad.
- Podrá solicitar el acompañamiento a través de los diferentes canales de servicio en cualquier momento.

II. Si el hogar a través del Autorizado o Jefe de Hogar VOLUNTARIAMENTE decide aceptar el acompañamiento de la Unidad en elretorno o reubicación, se formaliza a través del siguiente documento:

ACTA DE VOLUNTARIEDAD: Este documento se diligencia con los datos del HOGAR ACTUAL y debe firmarse cuando

Efectos del Acta de Voluntariedad:

- El hogar puede ser focalizado para la oferta propia de RR: FEST, Esquemas de Acompañamiento y Planes RR.
- El hogar quedará registrado en el Histórico de Retornos y Reubicaciones.
- Adicionalmente, los casos de RETORNO O REUBICACIÓN recibirán un apoyo económico de 1.5 SMML para su traslado una vez firman este documento. Es MUY IMPORTANTE resaltar que el enlace no debe realizar ninguna labor adicional para colocar este giro, solo debe diligenciar adecuadamente este formato y registrarlo en la herramienta MAARIV, ya que el equipo RR del Nivel nacional hace la gestión para la asignación del recurso.
- Finalmente, es fundamental aclarar que los casos de INTEGRACIÓN LOCAL no reciben este apoyo económico, ya que NO requieren trasladarse a un nuevo territorio.

8. Asignación apoyo económico para el traslado hacia Territorio Receptor

Esta fase solo aplica para los proceso de Retorno o Reubicación. Se realiza la gestión para asignar el giro de 1.5 SMMLV por concepto de transporte y traslado de enseres a cada uno de los hogares que firmaron Acta de Voluntariedad y se van a trasladar a un nuevo territorio. Cabe aclarar que este recurso se asigna de acuerdo a los criterios establecidos en la resolución 278 de 17 de abril de 2015.

9. Atención y Seguimiento a los casos de Retorno, Reubicación o Integración local acompañados formalmente por la Unidad

Para los casos de retorno o reubicación, una vez el hogar se traslada a un nuevo territorio, se realizara actualizar el PAARI módulo de asistencia y así garantizar la gestión de oferta de mínimos básicos y la asignación de atenciones humanitarias a las que tenga derecho según lo establecido el en Decreto 1084 de 2015. Finalmente serán vinculados a los Planes Municipales de R&R para iniciar la estabilización socioeconómica.

Los hogares vinculados a un caso de integración local (reubicación en sitio de recepción) no requieren la actualización de PAARI y serán remitidos directamente a los Planes Municipales de R&R para iniciar la estabilización socioeconómica.

Para los grupos étnicos, se realizara la atención prioritaria para garantizar la gestión de oferta de mínimos básicos y la asignación de atenciones humanitarias de conformidad con los establecido en el modelo ecocultural.

- **Acompañamiento Casos Restitución de Tierras**

Con respecto a los casos de restitución de tierras se desarrollan actividades adicionales que se describen a continuación:

a. Orientación general del acompañamiento para beneficiarios de sentencias de restitución de tierras

Se brinda información general sobre las particularidades del acompañamiento en el marco de un fallo de restitución de tierras, identifica la intención de retorno al predio o al territorio colectivo en proceso de restitución y registra la información en la herramienta disponible para tal fin.

b. Alistamiento de condiciones para el Retorno al predio restituido

Se efectúa una validación del estado de la sentencia y las disposiciones de la misma. Igualmente adelanta gestiones en territorio para contribuir a la entrega jurídica y material del predio y registra la información en el sistema dispuesto para tal fin.

- **Retornos para Víctimas que están en el exterior:**

Para los casos de retorno desde el exterior se desarrollan actividades adicionales que se describen a continuación:

a. Recepción de solicitud:

Se inicia con la solicitud de acompañamiento que realiza la víctima por demanda en los consulados o por oferta a través del grupo especial de Enlaces Integrales que tiene la Unidad para contactar a las víctimas connacionales en el exterior quienes serán priorizadas para la atención.

b. Orientación telefónica para indagar intencionalidad:

Las víctimas de desplazamiento forzado serán contactadas para ser orientadas sobre el alcance de este e identificar la voluntad de la víctima y su grupo familiar, acompañando la decisión consciente e informada que esta decida tomar.

c. Seguimiento y asignación de medidas asistenciales

Cuando el hogar decide retornar se realiza un seguimiento telefónico para verificar las fechas de traslado hacia el lugar de acogida y se brinda información sobre las estrategias de atención disponibles en territorio nacional. Una vez el hogar llega a territorio nacional se le asigna las medidas asistenciales necesarias para cubrir las necesidades de alimentación y alojamiento.

Finalmente se realiza el PAARI momento de asistencia para indagar las condiciones actuales del hogar, apoyar el traslado a lugar definitivo de retorno o reubicación y continuar avanzando en la ruta, para acceder a las demás medidas de reparación Integral a las que tiene derecho.

5.4.4.3Construcción del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI Momento de Reparación

La formulación del PAARI para el hecho de desplazamiento forzado se realizará por parte de un Enlace integral presencial o no presencial, que realizará dicha entrevista personalizada de acuerdo a los lineamientos establecidos para la atención de las víctimas desde el enfoque de derechos, enfoque de acción sin daño, enfoque psicosocial, diferencial. Con el siguiente: (ver procedimiento de Formulación del plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI momento Reparación).

a) **Agendamiento:** La fase de agendamiento, es la citación desde los canales de atención de la Unidad. Permite dar cita con fecha y hora de la atención (telefónica o presencial) para las víctimas por parte de los enlaces integrales para construir su plan de atención asistencia y reparación integral, en dicha citación se le recuerda a la víctima la documentación e información que debe allegar y la importancia de la realización del mismo.

b) **PAARI en su momento de reparación:** El PAARI se hace para orientar a las víctimas sobre el acceso a las medidas de reparación integral (Indemnización, Satisfacción, Garantías de No repetición, Restitución y Rehabilitación), se hace por una sola vez y únicamente a los hogares focalizados por la Unidad, en este momento del PAARI también se diligencia el acta de voluntariedad para el retorno o reubicación, así como también se hace la validación y documentación del hogar desplazado que va a recibir la indemnización.

La formulación de PAARI momento reparación presencial/no presencial, será realizado por los/las Enlaces Integrales, implica la realización de las siguientes actividades por parte del Enlace Integral especializado (ver instructivo para la Implementación de Ruta Integral).

- Justificación: ¿Qué es el PAARI? ¿para qué? momento reparación
- Actualización de datos de contacto
- Diligenciar novedades RUV(formato físico y registro MAARIV)

- Explicar pedagógicamente cada módulo, sus preguntas y medida por medida de reparación, orientar y asesorar la oferta existente y las entidades competentes en cada medida ingresando a la plataforma para tal fin.
- Hacer énfasis en la oferta interna de la Unidad: Estrategia de recuperación Emocional Grupal EREG, Programa de acompañamiento y Formalización del R &R, Medidas societales e institucionales de Satisfacción.
- Responder las preguntas en la herramienta, de la víctima directa, según sus prioridades e intereses identificadas.
- Sensibilizar sobre la inversión adecuada de los recursos a título de indemnización e invitación a participar en el programa de acompañamiento a la inversión adecuado de los recursos.
- Hacer socialización y entrega física de la carta de dignificación y reconocimiento.
- Realizar resumen oral recordatorio del proceso realizado.
- Cerrar la formulación del PAARI FINALIZADO.

4.4. 3.1. Asesoría y acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos.

La Ley de Víctimas y de Restitución de Tierras, dando cumplimiento al artículo 134 de la Ley 1448 de 2011, establece la creación del **Programa de Acompañamiento PA para promover una inversión adecuada** de los recursos otorgados a las víctimas a título de indemnización administrativa a fin de que esta se constituya en un instrumento de inclusión social que permiten la reconstrucción de sus proyectos de vida reconstruir su proyecto de vida, el cual es coordinado por la Unidad para las Víctimas.

El programa de Acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos, busca que la **indemnización impacte positivamente** en los proyectos de **vida** de las víctimas y se traduzca en una **mejora de sus condiciones** de vida, a través de la conformación de proyectos o planes de inversión que apunten a la **transformación de su realidad**.

Imagen n° Líneas de inversión del programa de acompañamiento

La etapa de reparación integra varios momentos de atención en las cuales se presenta el programa, estas son:

a) Sensibilización sobre la inversión adecuada de los recursos y presentación del programa:

Se deberá realizar la orientación frente a la inversión adecuada de la indemnización administrativa de acuerdo con los lineamientos definidos por la Unidad, es decir realizar una sensibilización breve sobre la importancia de la inversión de la indemnización, explicando la importancia de dicho programa y sus contenidos básicos, tales como educación financiera, líneas de redescuento y ahorro, en el esquema de atención presencial (Ferias de servicios y modalidad fija y no presencial).

Además difundir el material informativo del Programa de Acompañamiento según la línea de inversión identificada con la víctima.Por ejemplo: si es una persona que tiene un negocio, la información que se le debe brindar sería la de la línea de proyectos productivos.

b) Presentación de las líneas de inversión y selección de la intencionalidad de inversión

Este momento busca brindar asesoría personalizada y acertada teniendo en cuenta las respuestas que las víctimas den durante la elaboración del PAARI, identificando si la persona desea invertir en **Vivienda, Proyecto Productivo, Educación o Inmuebles Rurales** sobre la oferta existe en el territorio, según el perfil identificado.

Líneas de Inversión: Las oportunidades de inversión se generan en las cuatro (4) líneas, de acuerdo al artículo 134 de la ley 1448 de 2011. En este sentido, el Programa de Acompañamiento orienta y promueve las oportunidades de inversión existentes en la oferta nacional y sobre un uso adecuado del dinero, principalmente para:

- **Línea De Creación o Fortalecimiento de Empresas Productivas o Activos Productivos:** La creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos busca brindar asistencia, asesoría y acompañamiento a las víctimas interesadas en invertir (total o parcialmente), su indemnización administrativa en una idea de negocio o el fortalecimiento de un emprendimiento productivo que les permita generar ingresos de forma adecuada y sostenible. La asesoría en esta línea de inversión incluye oportunidad de financiación, formación técnica específica para el negocio, planes de negocios, fomento de la cultura emprendedora y mejoramiento de ventas.

- **Línea de formación técnica o profesional para las víctimas o sus hijos e hijas que se encuentren en el registro:** Esta línea trabaja en la implementación de proyectos que permitan a las víctimas acceder, permanecer y graduarse en programas de educación técnica, tecnológica o profesional. La educación es parte fundamental de un proyecto de vida. La educación contribuye al desarrollo pleno de las capacidades de la persona, reduce las brechas de desigualdad en la sociedad y es uno de los instrumentos esenciales para la superación de la pobreza. Al ser capacitada, la persona puede acceder a mejores empleos o enfocarse en la creación de negocios y prestar ayuda a otros en su comunidad.

- **Línea de Adquisición o Mejoramiento de Vivienda Nueva o Usada**: La línea de inversión en vivienda rural o urbana busca que las víctimas sean propietarias de su vivienda, mejoren la que poseen y/o cancelen el crédito o hipoteca producto del proceso de compra de un inmueble. El proceso de acompañamiento se cumple a través del diseño de un plan de ahorros y la promoción de acceso a los mecanismos de cofinanciación existentes en el caso en que los recursos de la indemnización administrativa no cubran el costo total del inmueble.

- **Línea de Adquisición de Inmuebles Rurales:** La línea de inversión para la adquisición de inmuebles rurales busca que las víctimas sean propietarias de su parcela o finca, guiándolas sobre las opciones existentes en el mercado inmobiliario, la forma de adquirir el inmueble, las líneas de crédito para completar los recursos en caso de que sea necesario y demás información relevante.

c) Conexión con la Oferta disponible:

Implica que en momento de formulación del PAARI, ajustado a los deseos de inversión de la víctima, se les da información correcta sobre las ofertas existentes y activas en territorio, extraídas de la revisión de la información que reposa en la herramienta MAARIV.

Responder a las preguntas según los lineamientos del programa y según la información que repose en la herramienta MAARIV, (Ejem: la posibilidad de acceder a una línea de crédito Bancoldex y Finagro, Fondo de educación, otras de las ofertas del PA).

d) Remisión a estrategias de acompañamiento del programa:

Cada departamento, desde la Unidad cuenta con un Enlace del Programa de acompañamiento para implementar en territorio las siguientes:

- Ferias Integrales de Servicio especializadas en las líneas de inversión: Apuntan a brindar, a través de un acercamiento directo y presencial, información y orientación para que las víctimas sean y se sientan reparadas y obtengan información sobre la oferta que les permitirá hacer un buen uso de los recursos recibidos a título de indemnización administrativa.
- Talleres de Educación Financiera y Proyecto de vida: La Unidad ha diseñado un proceso de talleres para las víctimas, que ofrecen conceptos básicos para el manejo del dinero, no solo el de la indemnización sino de todo tipo de recursos monetario que reciban, (Atención humanitaria de emergencia y transición, Ayuda Humanitaria por identificación de afectaciones), lo que se busca es un aprendizaje para la vida, además de aumentar su capacidad de tomar decisiones comprometidas, responsables y consientes sobre la adecuada inversión de los recursos.
- Charlas de Asesoría por línea de inversión: Se diseñarán talleres de asesoría por línea de inversión que atiendan la demanda de las víctimas que no tienen acceso a la oferta institucional. Los beneficiarios serán aquellas víctimas que ya tengan PAARI – SI al PA y sean sujetos de indemnización. El Enlace del PA tomando como base la demanda por línea de inversión en territorio, con una duración de 2 horas y 30 minutos aproximadamente.
- Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima del Conflicto Armado: Es una estrategia del Ministerio de Educación Nacional y la Unidad para las Víctimas, que busca incentivar la inscripción en Programas de educación superior y orientar para que la indemnización se destine en los gastos de manutención semestrales y de derechos de grado.

5.4.4.4Validación del núcleo para la medida de indemnización administrativa

Consiste en la revisión de los integrantes del hogar RUV, con el fin de identificar plenamente los destinatarios con igual o mayor derecho de la medida de Indemnización para el hecho victimizante de desplazamiento forzado (ver procedimiento entrega de Indemnización Administrativa).

La actividad de validación del núcleo consiste en:

a) **Agendamiento:** La etapa de agendamiento, es la citación desde los canales de atención de la Unidad, permite dar cita con fecha y hora de la atención para las víctimas por parte de los enlaces integrales para verificar la documentación, según lo establecido en la normatividad vigente al momento de la

declaración e inclusión en el registro único de víctimas", por tanto la información suministrada por la víctima, se entiende como obra de Buena fe.

EDAD DE LA VICTIMA	DOCUMENTOS REQUERIDOS
Si la víctima es mayor de 18 años:	✓ Copia de la cédula de ciudadanía ✓ Copia del pasaporte ✓ Cédula de extranjería
Si la víctima es menor de 18 años:	✓ Copia de la tarjeta de identidad ✓ Copia del registro civil de nacimiento ✓ Copia del pasaporte

b) Verificación de la documentación presentada:

Esta etapa se realiza con el fin de verificar datos personales, verificar los documentos de identificación actualizados y validar si la persona o personas del núcleo familiar son destinatarios de la medida de indemnización administrativa de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4800 de 2011.

A continuación el listado de documentación para realizar de manera efectiva la validación del núcleo de desplazamiento incluido en el RUV, de los núcleos de desplazamiento sujetos de priorización, según el decreto 1377 de 2014.

ROL DE LA VÍCTIMA EN EL NÚCLEO FLIAR	FOTOCOPIA DOCUMENTO REQUERIDO
Jefe de Hogar	**Cédula de ciudadanía**
Esposa(o)	**Cédula de ciudadanía**
Hijo(a) menor de 7 años	**Registro civil de nacimiento**
Hijo(a) mayor de 7 años-menor de 18	**Tarjeta de identidad**
Hijo(a) mayor de 18 años de edad	**Cédula de ciudadanía**
Otros familiares mayores de edad	**Cédula de ciudadanía**
Otros familiares menores de edad	**Registro civil de nacimiento-tarjeta de identidad según el caso**
Familiar fallecido	**Registro civil de defunción**

- Al iniciar este ejercicio de Validación del núcleo RUV con la documentación es muy importante aclarar con el jefe de hogar que para la Unidad para las víctimas por tratarse de la entrega de recursos públicos, es necesario identificar plenamente los destinatarios con igual o mayor derecho de la medida de Indemnización según lo establecido en la normatividad vigente al momento de la declaración e inclusión en el registro único de víctimas", por tanto la información por suministrada se entiende como obra de Buena fe.
- Esta etapa de validación y documentación por todas sus implicaciones, solo se puede realizar a víctimas que se encuentran incluidos en el Registro Único de Víctimas por el hecho victimizante que se está documentando.
- La etapa de validación del núcleo y documentación se realiza en la herramienta INDEMNIZA y es responsabilidad del Enlace Integral/profesional de la Unidad, que la información que allí se diligencia y los documentos de identificación de cada persona que conforma el núcleo RUV.
- Las fotocopias de la documentación soporte según el caso, debe estar clara y legible, sin enmendaduras, sobre escrituras y alteraciones en el documentos.
- Es importante tener en cuenta que las actualizaciones y novedades necesarias en los datos del Registro único de Víctimas, correspondientes a casos de validación de núcleos, se tramitaran a través de la herramienta INDEMNIZA sin necesidad de diligenciar formato de novedad de Registro, pero adjuntando en la herramienta los documentos que dan soporte del trámite de la novedad o la actualización.
- Si en el momento de la validación del núcleo se identifica que existe un destinatario con igual derecho integrante del núcleo RUV que no aparece incluido, es necesario realizar la novedad de registro en el formato establecido y no cerrar el caso. Eje: inclusión de NNAJ, inclusión persona mayor, hijo/hija de uno de los destinatarios incluidos en el RUV.
- De faltar soportes documentales de alguno de los destinatarios incluidos en el registro único de víctimas por el hecho victimizante en mención, es necesario enfatizar con la persona que se está atendiendo la importancia de allegar estos documentos en el menor tiempo posible para poder culminar este proceso, por tanto debe solicitarle a la víctima entregar personalmente la documentación faltante pactando cita de entrega.
- La renuncia de un destinatario mayor de edad a su derecho a recibir la indemnización administrativa, solo puede hacerse efectiva realizando un documento suscrito y autenticado en notaria, donde renuncia a su derecho a la indemnización, este documento solo podrá entregarse personalmente al enlace al momento de la documentación, El enlace lo debe ingresar en la herramienta INDEMNIZA como soporte en la opción **"otros".**
- Cuando una persona renuncia y solicita que su monto distribuido sea entregado a un destinatario en especial, es necesario aclararle que este monto será redistribuido entre los demás destinatarios como corresponde según lo establecido en el marco normativo. No se aceptan renuncias al derecho a la indemnización por parte de un NNAJ menor de 18 años, en todo caso este monto será constituido como encargo fiduciario.
- Para todos los casos se debe diligenciar el formato de afirmación bajo la gravedad de juramento, explicándole al destinatario que entrega la información, la responsabilidad de la gravedad de juramento y las implicaciones de la firma del mismo.

5.4.4.5Entrega medida de Satisfacción Carta de Dignificación y Reconocimiento.

La carta o mensaje estatal de dignificación y reconocimiento es una medida de satisfacción y reparación simbólica, establecida en el parágrafo 3 del Decreto 4800, que busca reconocer el sufrimiento vivido, dignificar a la víctima como ciudadano(a) colombiano(a) y rechazar los hechos de violencia ocurridos. Además ratifica el

compromiso del Estado en el proceso de reparación al que la víctima tiene derecho (Ver procedimiento Medidas de Satisfacción para Reparación Individual).

a) Modelos de cartas de dignificación

La Unidad para las Víctimas diseñó un modelo de carta de dignificación por cada enfoque diferencial y de género, de acuerdo a las afectaciones particulares que tiene cada grupo poblacional y los patrones de vulneración históricos.

En este sentido, actualmente existen los siguientes modelos de cartas de dignificación:

- ✓ **Personas víctimas de desplazamiento forzado (Por núcleo familiar):** la carta busca hacer un reconocimiento a la totalidad del núcleo familiar que fue víctima del desplazamiento y se debe entregar al jefe de hogar al cual se le realiza el PAARI.
- ✓ **Mujeres:** la carta hace un reconocimiento a la mujer por haber tenido el valor de declarar los hechos victimizantes y haber afrontado las situaciones de violencia sufridas a raíz del conflicto armado, lo cual contribuye a que más mujeres se acerquen y puedan exigir el restablecimiento de sus derechos.
- ✓ **Personas con pertenencia étnica:** la carta reconoce la vulneración histórica de la cual han sido víctimas los grupos étnicos en Colombia y exalta la riqueza multiétnica del país y su aporte a la construcción de una sociedad diversa que tiene en cuenta esas culturas ancestrales.
- ✓ **Personas mayores:** la carta busca validar la importancia que tienen las personas mayores en la construcción de un nuevo país a partir de su sabiduría y su memoria, lo cual la o lo hace una persona valiosa e indispensable para esta sociedad.
- ✓ **Personas con discapacidad:** la carta reconoce las barreras que ha tenido que afrontar y el valor y la fortaleza que ha tenido para salir adelante. La víctima con discapacidad es una persona igualmente útil y activa que contribuye en la reconstrucción de una sociedad donde se garantice la inclusión plena y efectiva.
- ✓ **Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas:** el modelo de esta carta está en construcción por lo tanto aún no se encuentra alojada en el MAARIV. Por ahora se recomienda entregar el modelo de carta general, con el nombre identitario de la persona, para ello el enlace debe preguntarle: ¿Cómo te gusta que te llamen? Y colocar ese nombre en la carta de dignificación.
- ✓ **Niños, Niñas y Adolescentes:** la carta busca reconocer la importancia de la participación y el aporte de los niños, niñas y adolescentes en la construcción de un país mejor. Busca tener un lenguaje más cercano con este grupo poblacional y resalta el lugar de la familia en el proceso de reparación de los NNA. Esta carta es para menores 18 años y se entrega únicamente en las Jornadas Proyectándonos.
- ✓ **Personas víctimas en el exterior:** la carta lamenta el hecho de que la víctima haya tenido que salir del país a raíz del conflicto armado y reconoce la importancia que tiene esta persona para la sociedad colombiana.
- ✓ **General (para entregar a la población que no hace parte de los grupos poblacionales anteriormente mencionados):** esta carta está dirigida a hombres que no son niños, no son personas mayores, no tienen una discapacidad, no hacen parte de grupo étnico, no son personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas y no viven en el exterior. No obstante,

el Estado le hace un reconocimiento como ciudadano colombiano víctima del conflicto armado e igualmente ratifica su compromiso en la reconstrucción de su proyecto de vida.

b) Momentos de entrega de la Carta de Dignificación

La carta de dignificación puede ser entregada en uno de los siguientes cinco momentos.

1) Al finalizar la realización del PAARI presencial, momento de Reparación
2) Al finalizar el PAARI no presencial, momento de Reparación.
3) En el marco de las Jornadas de Reparación Integral por Enfoque Diferencial.
4) En las jornadas masivas de entrega de cartas de indemnización.
5) Al momento del contacto telefónico con las víctimas que se encuentran en el exterior.

5.4.4.6Entrega de indemnización administrativa

Desplazamiento forzado (La indemnización se distribuirá por partes iguales entre los miembros del núcleo familiar víctima de desplazamiento forzado incluidos en el Registro Único de Víctimas -RUV-. En virtud de la Sentencia SU-254 de 2013, habrá núcleos familiares que recibirán 27 SMMLV y otros que recibirán 17 SMMLV.) (Ver procedimiento entrega de Indemnización Administrativa).

Si una misma persona es víctima de más de un hecho victimizante, tendrá derecho a que la indemnización administrativa se acumule hasta un monto de cuarenta (40) SMMLV. En caso que una persona pueda solicitar indemnización por varias víctimas de homicidio o desaparición forzada, tendrá derecho a la indemnización administrativa por cada una de ellas. La indemnización administrativa para niñas, niños y adolescentes víctimas deberá efectuarse a través de la constitución de un encargo fiduciario. Una vez el destinatario de la indemnización cumpla la mayoría de edad, podrá disponer integralmente de su indemnización.

Entrega de la carta de indemnización:

a) Envío y recepción cartas de indemnización

La Dirección de Reparación de la Unidad para las Víctimas a través de correo electrónico enviado por el equipo de indemnizaciones, informa a los Directores Territoriales sobre el inicio de la vigencia de los giros y la existencia de una base de datos con cartas de indemnización en la herramienta “INDEMNIZA”, con el fin de que, el director territorial quien es el único autorizado, realice la descarga e impresión de los oficios de indemnización y notificación y entregue a el equipo delegado de Ruta Integral para realizar la distribución a los enlaces integrales.

(II) Una vez el Director o Directora Territorial o el delegado autorizado descarga e imprime las cartas de indemnización debe cotejar el número de cartas de indemnización publicadas, frente a la relación enviada por correo electrónico con anterioridad de los giros correspondientes a la Dirección Territorial.

(III) Posterior a la recepción del archivo y generación de las cartas, la Dirección Territorial cuenta con tres días para informar al correo electrónico del líder de zona con copia al correo que se designe para tal fin, el recibo a conformidad del número total de cartas de indemnización, o las faltantes en caso de presentarse alguna diferencia con el número de cartas enviadas.

Nota: Una vez sea confirmado por parte del (la) Director (a) Territorial el recibo a conformidad de la cartas de indemnización o pasen los tres días hábiles **no se enviarán copias de las mismas.**

Cada Director Territorial de la Unidad o su delegado, realizará la entrega de la documentación objeto de notificación a los enlaces integrales, de acuerdo con la asignación programada previament**e.**

b) **Agendamiento:** es la citación desde los canales de atención de la Unidad, permite dar cita con fecha, hora y lugar (punto, centro, jornada especial) de la atención para las víctimas para realizar la entrega de su carta de indemnización, en la citación se advierta la importancia del documento de identidad de la víctima y las medidas de seguridad.

c) Verificación de información para la entrega de la carta de indemnización

Para realizar la entrega de la carta de indemnización a los destinatarios, el Enlace integral, el profesional encargado o cualquier funcionario o colaborador que apoye esta actividad en el territorio designado por el Director Territorial, debe tener en cuenta lo siguiente:

(I) La carta de indemnización sólo se le entrega al destinatario directo. No se aceptan poderes especiales ni generales para este efecto.
(II) La carta de indemnización únicamente se entrega con la Cédula de Ciudadanía o de Extranjería original y una copia simple del documento.
(III) Se debe realizar una verificación de la información que se encuentra consignada en la base de datos de Indemniza con la información del documento de identidad presentado por el destinatario, sea cédula de ciudadanía o de extranjería. Esto permitirá identificar errores en los nombres y apellidos de los destinatarios, en su número de identificación y en los valores relacionados en las cartas de indemnización.

Cuando se identifique alguna circunstancia como la mencionada en el punto anterior, no se debe realizar la entrega de la carta de indemnización, debe ser diligenciada la base asignada para el efecto y se debe hacer el reporte al líder de zona de acuerdo al conducto establecido con el territorio.

De verificarse los datos y que estos coincidan correctamente, deberá solicitar la firma de recibido de la notificación a la víctima, entregando la original y solicitando firma en la copia, así como realizar la digitalización y cargue en la herramienta Indemniza.

Se debe realizar la verificación del nombre de la víctima y el número de radicado sea (1290/418/1448/Sentencia Judicial) contenida en la carta de indemnización en la base de datos cargada en la herramienta Indemniza. En el evento de identificarse inconsistencias se debe diligenciar el módulo de reprogramación de la herramienta indemniza.

Nota 1: Para realizar la notificación y/o entrega de los documentos, es necesario que esta actividad se realice única y exclusivamente en el punto de atención, centro regional o dirección territorial, o espacio complementario, nunca por fuera, salvo en caso de jornada de atención móvil.

d) Trámite casos especiales para la entrega de la carta de indemnización

En el caso que por motivos de salud a la víctima le sea imposible el desplazamiento (casos excepcionales), el enlace o profesional de reparación deberán coordinar con la entidad bancaria un desplazamiento conjunto hasta el lugar de residencia del destinatario a fin que de forma conjunta se le haga notificación personal de la carta de indemnización y entrega de la indemnización por medio de un funcionario autorizado del banco. Para estos casos el enlace puede retirar la documentación correspondiente del punto de atención, centro regional o dirección territorial, o espacio complementario.

El territorio debe concertar con el banco agrario esta acción. Es importante tener en cuenta que no en todos los municipios se puede llevar a cabo esta acción, toda vez, que depende de la cobertura y disponibilidad del Banco Agrario.

Los casos señalados son:

- ✓ Entidad prestadora de servicios de salud (Destinatario interno en hospital o clínica sin permiso de salida por condición médica)
- ✓ Domicilio de la víctima (enfermedad o situación de discapacidad que imposibilite el traslado)
- ✓ Centro penitenciario o carcelario (permiso de salida negado)
- ✓ Cuando un destinatario tenga alguna discapacidad que le impida celebrar negocios que puedan afectar su patrimonio (interdicción judicial declarada mediante sentencia), **NO** se puede hacer entrega de la carta de indemnización, sino hasta que su tutor o curador legal presente la sentencia donde se haya hecho la designación y con este documento se procederá a realizar la reprogramación correspondiente.
- ✓ Si el destinatario solicita que la carta de indemnización se le entregue en otra ciudad, se procede a tramitar la novedad de reprogramación (*Cambio sucursal de giro*) en la base asignada para que el giro se ubique en la ciudad solicitada; en este caso no se hace entrega de la carta de indemnización, ni tampoco se le hace notificación de la misma.

a) Si el destinatario está privado de su libertad (Cárcel o casa por cárcel), tiene las siguientes posibilidades para recibir el giro por concepto de indemnización administrativa:

Podrá solicitar un permiso con el INPEC para que pueda salir a recibir su carta de indemnización; Para este caso, teniendo en cuenta que la autorización de los referidos permisos en algunos municipios es demorado, se tendría que concertar con el director del establecimiento carcelario para agilizar dicho trámite.

El destinatario igualmente tiene la posibilidad de solicitar que los recursos objeto de la indemnización sean consignados en una cuenta de ahorros o corriente a su nombre para lo cual deberá aportar:

Certificación que contenga la siguiente información:

- ✓ Nombre completo del titular, el cual debe ser único, (no se acepta que el destinatario tenga una cuenta compartida).
- ✓ Tipo y Número de documento de identidad
- ✓ Tipo de cuenta (Ahorros o Corriente)

a) Solicitud escrita del destinatario donde autorice que se le consigne a una cuenta nacional.
b) Copia del Documento de identidad con el cual se hizo la apertura de la cuenta.

c) Trámite de novedades en la entrega de la carta de indemnización

A continuación se darán las especificaciones que se deben tener en cuenta en los casos en los que **NO** se realiza entrega de la carta de indemnización y diferentes casuísticas que se pueden presentar:

- Si el destinatario presenta como documento de identificación una contraseña se le debe indicar que el banco no realiza el pago de la indemnización con este tipo de documento, por tal razón no se puede hacer entrega de la carta de indemnización, se debe proceder entonces a reportar la novedad en la base asignada para el efecto y reportar al líder de zona, con el fin de reintegrar los recursos y asignarlos cuando el destinatario cuente con la cédula de ciudadanía. Esta prohibición se encuentra establecida en circular emitida por el Banco Agrario. Si hay una tutela en donde el juez ordene el pago así tenga contraseña el destinatario, se le

notifica la carta pero se deja copia escaneada del fallo y se le anexa a la notificación, cargando dichos soportes a la herramienta Indemniza.

- Si el destinatario acaba de cumplir la mayoría de edad, se le debe indicar que debe esperar a la expedición de la cédula de ciudadanía o de extranjería para que posteriormente reciba la carta de indemnización. En estos casos y al evidenciar que el destinatario no puede tener pronto el documento, se debe diligenciar la novedad en la base asignada para el efecto. cuando el destinatario cuente con su documento original puede solicitar la entrega de su indemnización.
- Si el destinatario extravió su documento de identificación, y se hace presente con el certificado de documento en trámite y la denuncia de la pérdida del documento, no se puede hacer entrega de la carta de indemnización. En este caso se deberá realizar la reprogramación, la cual puede hacerse de manera inmediata por parte del enlace si la víctima al momento de la cita si la persona entrega los soportes, o a través de los orientadores. Ver proceso en paso a paso de reprogramación en el apartado de guía para el orientador.
- Si el destinatario no se presenta a la citación y llega un familiar con autorización, **NO** se hace entrega de la carta de indemnización, tal como se mencionó en el punto anterior, en este caso el destinatario se debe acercar lo más pronto posible (hasta cuando esté vigente el giro en el banco) de no hacerlo se realiza la novedad para la reprogramación.
- Si no se logra localizar al destinatario, se debe diligenciar la base asignada para el efecto con la novedad ilocalizado para que el recurso sea constituido como Acreedor Vario sujeto a Devolución y será solicitado hasta cuando este el plenamente identificado el lugar de ubicación.
- Cuando un destinatario se encuentre fuera del país y algún familiar esté en representación de él, NO se hace entrega de la carta de indemnización, se diligencia la novedad (Consignación a cuenta extranjera o nacional) en la base asignada para el efecto, aunado a lo anterior se le informará acerca de los documentos que se deben aportar para poder realizar el giro a través de consignación.

d) Trámite para casos de víctimas que se encuentran en el exterior

Las personas que se encuentren en el exterior, podrán recibir la indemnización a través de una consignación en una cuenta nacional, para lo cual deberán aportar:

Certificación que contenga la siguiente información:

- Nombre completo del titular, el cual debe ser único, (no se acepta que el destinatario tenga una cuenta compartida).
- Tipo y Número de documento de identidad
- Tipo de cuenta (Ahorros o Corriente)
- Solicitud escrita del destinatario donde autorice que se le consigne a una cuenta nacional.
- Copia del Documento de identidad con el cual se hizo la apertura de la cuenta.

Así mismo tienen la posibilidad de recibir la indemnización a través de consignación bancaria en una cuenta que tengan a su nombre en el país extranjero para lo cual deberán aportar:

Certificación del banco que deberá contener la siguiente información:

- Código SWIFT ó
- Código ABA
- Nombres completos

- Identificación con la cual la persona abrió la cuenta (obligatoria y la debe contener la certificación de la entidad financiera)
- No. de Cuenta
- Lugar de ubicación del Banco
- Nombre del Banco
- En Europa muchos bancos manejan el código BIC equivalente a los literales a y b.

Documento de identificación con el cual se realizó la apertura de la cuenta.

- Carta (oficio) elaborada por el destinatario donde solicite por escrito la consignación en el extranjero.

e) Resumen de circunstancias para que no se realice la entrega de la carta de indemnización:

- Cuando no se presenta el Destinatario.
- Cuando el Destinatario de la Indemnización no se presenta con el documento de identificación original.
- Cuando se evidencia alguna diferencia entre los datos del documento de identificación, la carta de indemnización y la base enviada. (nombres, apellidos y número de identificación).
- Cuando se evidencia la existencia de una doble reparación o pago superior al 100% de la indemnización.
- Cuando se evidencia que se incurrió en un error al momento de realizar la liquidación de los porcentajes.

f) Reprogramación de giros de indemnización

Una reprogramación de giro es un trámite administrativo y financiero que consiste en realizar nuevamente la colocación de los recursos de la indemnización, cuando el dinero no pudo ser cobrado por las siguientes razones:

(i) Porque los recursos no fueron oportunamente cobrados, bien sea porque no fue posible ubicar a la víctima destinatario, o porque esta falleció.

(ii) Porque los recursos fueron girados pero se cometió un error de forma en alguna(s) letra(s) del nombre y/o en alguno(s) número(s) del documento de identificación del destinatario.

(iii) Porque los recursos deben ser girados haciendo otra distribución de la indemnización, teniendo en cuenta que aparecieron otros destinatarios que no se habían tenido en cuenta.

Tipos de reprogramaciones: Según la complejidad del trámite, las reprogramaciones son de 2 tipos:

1. Reprogramaciones de trámite o forma: Son aquellos reintegros de giro que no implican cambio del destinatario, ni del valor reconocido. Estos reintegros se pueden presentar por las siguientes causas:

- Por no cobrar la indemnización dentro del término establecido
- Cuando hay algún error en el nombre o número de identificación del destinatario de la indemnización
- Por cambio del tipo de documento de identificación
- Por solicitud de consignación en cuenta nacional o cuenta extranjera

- Por solicitud de Cambio de sucursal de la entidad bancaria
- Imposibilidad de ubicación del destinatario para su correspondiente notificación
- Privación de la libertad de los destinatarios

2. Reprogramaciones de fondo: Son aquellas reprogramaciones que requieren un trámite más especializado, es decir aquellos reintegros de giro que requieren que se realice un análisis del caso en concreto, porque puede haber cambio en la titularidad del giro y/o el porcentaje asignado; las causas que generan este tipo de reprogramaciones son las siguientes:

1. Error en el nombre o en el documento de identificación de la víctima directa de homicidio o desaparición forzada que hace incurrir en error a la Unidad, porque se puede pensar que son reclamaciones de distintas víctimas, pero puede ocurrir que se trata de la misma persona, pero que no pudo identificarse.

2. Destinatario con discapacidad (Persona que no puede hacer efectivo el cobro del giro por su situación de discapacidad que le impide tomar decisiones o desplazarse).

3. Error en número de radicado, o por indemnización girada al tutor de un NNA, cuando se debía constituir encargo fiduciario.

4. Aparición de otros nuevos destinatarios con igual o mejor derecho.

5. Fallecimiento del destinatario de la Indemnización.

Cuando en la carta de indemnización se identifica que hay errores de forma (letras de nombres o apellidos, tipo o números del documento de identificación) que no corresponden exactamente con la información contenida en el documento de identificación de la víctima, se debe hacer la reprogramación por error de forma, esto se hace en la herramienta INDEMNIZA, corrigiendo la escritura del nombre y/o identificación de la persona a indemnizar de manera correcta.

Cuando se identifique que la indemnización se debió reconocer de otra forma a la que se hizo por la Unidad para las Víctimas (error de fondo), No debe hacerse entrega de la carta de indemnización a ningún destinatario y debe reportar esta situación al Equipo de Indemnizaciones de la Subdirección de Reparación Individual para recibir instrucciones al respecto. Para cualquier duda sobre reprogramaciones puede contactar a través de correo electrónico al Implementador de Ruta Integral etapa reparación asignado en su Dirección Territorial.

Los recursos de la indemnización cuando no logre notificarle a la víctima la carta de indemnización serán devueltos por el banco a la Unidad, si no es posible ubicar a la persona para realizar la reprogramación de giro. Posteriormente, estos recursos serán enviados a la cuenta de acreedores varios sujetos a devolución de la Dirección del Tesoro Nacional, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La cuenta de acreedores varios es una cuenta que pertenece a la Dirección del Tesoro Nacional en cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Con el fin de garantizar la debida custodia de los recursos de indemnización, estos son enviados a esa cuenta cuando no ha sido posible ubicar a las víctimas destinatarias; sin embargo, los recursos ya aparecen reconocidos a nombre de la persona destinataria de la indemnización, quien ya es reconocida como dueña; por tanto, si llegase a encontrarse a la víctima, la Unidad para las Víctimas

solicitará la devolución de esos recursos al Ministerio de Hacienda, para poder realizar la reprogramación del giro, pero esta actividad tarda como mínimo 6 meses.

g) Trámite de la reprogramación de la indemnización administrativa

Se Identifica la naturaleza de la reprogramación y documentos soporte para tramitarlas. Una vez sea identificada que el tipo de reprogramación es de trámite, el Enlace Integral o El Orientador solicita a la víctima los documentos soportes para diligenciar el registro de datos de contacto de la víctima y realizar un pre-agendamiento informándole que será contactada por el enlace Integral o profesional responsable de Indemnizaciones en cada Dirección Territorial.

El estado puede ser: COBRADO, REINTEGRADO, ABONADO, EN REVISIÓN

En caso de que ninguno de estos estados sea identificado o el estado sea EN REVISION, se escalará la solicitud al grupo de reparación del Nivel Nacional de la Unidad, por medio del envío de un correo electrónico al implementador de Ruta Integral asignado para el tema de reparación.

El equipo de indemnizaciones de la Subdirección de Reparación Individual determina el estado del giro y según sea el caso, este será cargado al módulo de reprogramaciones de la herramienta Indemniza. Indemnizaciones Nivel Nacional identificará la ubicación del recurso. Cuenta Acreedores o Terceros y realiza el trámite correspondiente.

Según la naturaleza de la reprogramación y documentos soporte para tramitarlas Se le solicita a la víctima los documentos soportes para diligenciar la solicitud así:

DOCUMENTACIÓN PARA CADA TIPOLOGÍA DE REPROGRAMACIÓN DE FONDO PARA GIROS DE INDEMNIZACIÓN
1. **Destinatarios con Discapacidad**: Cuando la solicitud de parte se pretenda cambiar el registro por la incapacidad e interdicción (son términos equivalentes) del destinatario directo, se debe solicitar la sentencia judicial en la cual se designa el guardador o curador para tal efecto. 2. **Encargo Fiduciario**: Cuando la indemnización inicialmente sea girada al tutor del Niño, niña o Adolescente y sea objeto de realizar la reprogramación mediante encargo fiduciario, se deben solicitar los documentos que acrediten la identificación del NNA y datos de ubicación. 3. **Destinatarios fallecidos**: Cuando la indemnización ha sido girada a un destinatario fallecido, se debe solicitar el soporte del registro civil de defunción del destinatario. 4. **Inclusión de nuevos destinatarios**: Cuando la indemnización ha sido girada a uno o varios destinatarios, y se identifica la existencia de un destinatario con igual o mejor derecho, se debe solicitar el soporte de la documentación de identificación del destinatario y el documento que soporte el ese derecho.

5.4.4.7 Víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado

El inicio de la etapa de reparación para víctimas de otros hechos diferentes al desplazamiento forzado, arranca de acuerdo al hecho victimizante con la documentación(Homicidio desaparición forzada, lesiones personales y

tortura) o con la construcción del PAARI momento reparación para víctimas de hechos directos(lesiones contra la integridad sexual, secuestro); con el propósito de dar a conocer las medidas de reparación, para que la víctima tome la decisión voluntaria de acuerdo al daño causado por el hecho victimizante de las medidas a las que necesita acceder y con el fin de hacer la remisión a la oferta de las mismas y especialmente de acuerdo con el programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recurso, buscando que la indemnización administrativa sea recibida por la víctima directa o indirecta con un sentido reparador, logrando que esta compensación económica permita contribuir en la transformación de su proyecto de vida.

La Dirección de Reparación recibe de la Dirección de Registro y Gestión de la Información la base de datos de las víctimas de otros hechos diferentes al desplazamiento forzado incluidas en el Registro Único de Víctimas, respecto a estos criterios para las víctimas de otros hechos distintos a desplazamiento forzado se tiene en cuenta el tiempo de presentación de la solicitud, así como también su grado de vulnerabilidad o la participación en procesos de reparación colectiva, establecidos en La Resolución 090 de 2015, de la Unidad para las víctimas.

La Subdirección de Reparación Individual, realiza la validación de los criterios de priorización y revisa las características de priorización según el caso y se desarrollan los pasos para avanzar en esta etapa:

1) Registro y validación de criterios de priorización
2) Agendamiento
3) Documentación de casos para identificación de destinatarios (homicidio, desaparición forzada)/identificación de lesiones personales físicas o psicológicas que causen o no incapacidad (Tortura, Atentado, MAP, MUSE, AEI).
4) Construcción de PAARI momento reparación
5) Asesoría y acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos.
6) Participación en jornadas especiales de la etapa reparación con enfoque diferencia
7) Entrega de la medida de indemnización

Registro y validación de criterios de priorización

Este procedimiento se realiza por demanda (si la víctima a través de los canales de atención solicita información acerca de su medida de indemnización y cumple con alguno de los criterios) y por oferta de acuerdo al tiempo de presentación de la solicitud, de acuerdo con los criterios de priorización establecidos, establecidos:

1. Víctimas 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 que sean diagnosticadas con enfermedades catastróficas, ruinosas o de alto costo.
3. Víctimas que tengan una discapacidad física, sensorial (auditiva, visual), mental cognitiva/intelectual, mental psicosocial o múltiple.
4. Víctimas 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 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 mayores de setenta (70) años.
8. Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización ilícita.

9. Víctimas individuales 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 que se encuentren auto-reconocidos en el RUV con orientación o identidad sexual no hegemónica (LGBTI).
11. Víctimas 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.
    Este criterio también se aplica para las víctimas de desplazamiento forzado.
12. Familiares de víctimas de desaparición forzada y de homicidio que participen en procesos de entregas de cuerpos o restos óseos.

Una vez identificado los criterios y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, teniendo en cuenta los principios de gradualidad y progresividad se procede a realizar los procesos necesarios de acuerdo a cada hecho.

5.4.4.8Documentación para la Identificación de destinatarios de la medida de Indemnización administrativa (Homicidio-Desaparición forzada).

Agendamiento: El agendamiento, es la citación desde los canales de atención de la Unidad, permite dar cita con fecha y hora de la atención para las víctimas por parte de los enlaces integrales para verificar la documentación, según lo establecido en la normatividad del marco normativo por el cual presentó la solicitud, por tanto la información suministrada por la víctima, se entiende como obra de Buena fe (ver procedimiento entrega de Indemnización Administrativa).

Verificación de la documentación presentada:

Este proceso se realiza con el fin de verificar los documentos de identificación actualizados y con el fin de identificar plenamente los destinatarios con igual o mayor derecho de la medida de Indemnización para los hechos victimizantes directos de Homicidio y Desaparición forzada, según lo establecido en la normatividad vigente de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4800 de 2011, por tanto la información suministrada por la víctima, se entiende como obra de Buena fe.

A continuación el listado de documentación para realizar de manera efectiva la A continuación el listado de documentación requerida para cada caso, de acuerdo al CEPACA y al decreto ley 0019 Anti trámites de 2012.

PARA HECHOS VICTIMIZANTES: HOMICIDIO Y DESAPARICIÓN FORZADA

De acuerdo al Estado civil y el parentesco, se requiere solicitar la siguiente documentación, según el marco normativo.

MARCO NORMATIVO: DECRETO 1290 DE 2008

CASADO (A) CON HIJO

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO O PARTIDA ECLESIÁSTICA DE MATRIMONIO
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA ESPOSA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS (LAS) HIJOS (AS) O PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

CASADA (O) SIN HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CVIL DE MATRIMONIO O PARTIDA ECLESIÁSTICA DE MATRIMONIO
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) ESPOSA (O)
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

UNION LIBRE CON HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) COMPAÑERA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS (LAS) HIJOS (AS)
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)

- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

UNIÒN LIBRE SIN HIJOS

Solicitud de Fotocopia

- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) COMPAÑERA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA, A FALTA DE ESTE PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD

SOLTERO CON HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS (LAS) HIJOS (AS)
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA A FALTA DE ESTE, PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN O PARTIDA DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

  COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

SOLTERO SIN HIJOS(A)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA O PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES

- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN O PARTIDA DE DEFUNCIÒN
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HERMANOS DE LA VÍCTIMA O PARTIDAS DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLANEMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HERMANOS (AS) MAYORES DE EDAD
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HERMANOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

NOTA: La partida de bautismo se recibe únicamente a falta de registro civil de nacimiento, es muy importante que para todos los casos los datos de nombres y apellidos, del documento de identidad del destinatario debe coincidir exactamente con las fotocopias presentadas. Eje: Partida de Bautismo/cédula.

MARCO NORMATIVO: LEY 1448 DE 2011

CASADO (A) CON HIJO

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO O PARTIDA ECLESIÁSTICA DE MATRIMONIO
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) ESPOSA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS (LAS) HIJOS (AS) o PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

CASADA (O) SIN HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CVIL DE MATRIMONIO O PARTIDA ECLESIÁSTICA DE MATRIMONIO
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) ESPOSA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA O PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN

.UNION LIBRE CON HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA COMPAÑERA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS (AS) O PARTIDAS DE BAUTISMO DONE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

UNION LIBRE SIN HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA (DEL) COMPAÑERA (O)
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA, A FALTA DE ESTE PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN O PARTIDA DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

SOLTERO CON HIJOS (AS)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS (LAS) HIJOS (AS)
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE EDAD
- TARJETA DE IDENTIDAD DE LOS (LAS) HIJOS (AS) MAYORES DE 7 AÑOS
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA A FALTA DE ESTE, PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA – EN CASO DE FALLECIDOS ADJUNTAR REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN O PARTIDA DE DEFUNCIÓN
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

SOLTERO SIN HIJOS(A)

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA, A FALTA DE ESTE PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS PADRES DE LA VÍCTIMA
- DECLARACIÓN DE TERCEROS (SE REALIZA POR DOS PERSONAS AJENAS A LA FAMILIA SIN LA NECESIDAD DE LA FORMALIZACIÒN ANTE AUTORIDAD COMPETENTE - NOTARÍA)
- AFIRMACIÓN JURAMENTADA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR LA VÍCTIMA EN EL MOMENTO DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.

EN CASO QUE LOS PADRES ESTÉN FALLECIDOS LA INDEMNIZACIÓN SE LES ESTREGARA A LOS ABUELOS DE LA VÍCTIMA EN PARTES IGUALES Y SE DEBEN ADJUNTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS.

SOLTERO SIN HIJOS(A) SIN PADRES VIVOS

Solicitud de Fotocopia

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA, A FALTA DE ESTE PARTIDA DE BAUTISMO DONDE SE IDENTIFIQUE PLENAMENTE EL NOMBRE DE LOS PADRES
- REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN DE LOS PADRES DE LA VICTIMA

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS PADRES DE LA VICTIMA A FALTA DE ESTE PARTIDA DE BAUTISMO
- CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LOS ABUELOS.
- REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN DE ALGUNO DE LOS ABUELOS DE LA VICTIMA EN CASO DE FALLECIMIENTO.

NOTA 1: La partida de bautismo se recibe únicamente a falta de registro civil de nacimiento, es muy importante que para todos los casos los datos de nombres y apellidos, del documento de identidad del destinatario deban coincidir exactamente con las fotocopias presentadas. Eje: Partida de Bautismo/cédula.
NOTA 2: Aplicación documentación otros hechos: Víctima directa del hecho victimizante únicamente

DOCUMENTACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LESIONES PERSONALES (FÍSICAS-PSICOLÓGICAS CON O SIN INCAPACIDAD PERMANENTE,), PARA HECHOS VICTIMIZANTES: TORTURA, ATENTADO TERRORISTA Y VÍCTIMAS DE MAP, MUSE, AEI, ATENTADO TERRORISTA.

De acuerdo a las afectaciones causadas por el hecho victimizante, debemos identificar el tipo de lesión y validar si le causó una incapacidad o discapacidad de acuerdo a la resolución 00848 de 2014 para lesiones personales y documentar los casos de Tortura según la resolución 0052 de 2015.

En caso de lesiones físicas o sensoriales que causen discapacidad (incapacidad permanente).

- En caso de lesiones físicas que causen incapacidad temporal, es decir, no discapacidad (incapacidad permanente).
- En caso de Lesiones psicológicas cuyo pronóstico evidencia dificultades en el tratamiento:

- De acuerdo a la información que me acaba de suministrar, es necesario que realice la entrega del siguiente documento en su cita:(El enlace integral debe verificar tabla de documentación de destinatarios)

HECHOS VICTIMIZANTES: ATENTADO TERRORISTA, MAP, MUSE, AEI, QUE EN EL MARCO DEL CONFLICTO OCASIONA LESIONES PERSONALES/ TORTURA QUE CAUSÓ LESION

Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios (No es válido certificaciones emitidas por médico particular no adscrito a ninguna entidad) que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.

- ✓ El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas.
- ✓ El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas.
- ✓ El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios)
- ✓ El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.

- Es necesario aclarar que si la tortura no produjo lesiones físicas o psicológicas el monto establecido es 10 SMMLV.

a) **Recomendaciones para el correcto proceso de documentación:**

- Al iniciar este ejercicio de Validación del núcleo RUV con la documentación es muy importante que usted le explique a la víctima, el por qué se está desarrollando este proceso y que este se realiza bajo la gravedad de juramento, como obra de Buena fe.
- Es muy importante que de acuerdo a cada caso en particular usted revise si la víctima cumple con algún o algunos criterios de priorización establecido en la resolución 090 de 2015, y registre el criterio de priorización determinado en la Herramienta Indemniza.
- Este proceso de documentación por todas sus implicaciones, solo se puede realizar a víctimas que se encuentran incluidos en el Registro Único de Víctimas por el hecho victimizante que se está documentando.
- Tenga en cuenta que el proceso de documentación se realiza en la herramienta INDEMNIZA y es responsabilidad del Enlace Integral/ profesional que lo está realizando, la información que allí se diligencia y los documentos que se adjuntan para establecer parentescos, estados civiles y situaciones de las víctimas y destinatarios.
- Las fotocopias de la documentación soporte según el caso, debe estar clara y legible, sin enmendaduras, sobre escrituras y alteraciones en el documentos.
- Es importante tener en cuenta que las actualizaciones y novedades necesarias en los datos del Registro único de Víctimas, correspondientes a procesos de documentación por los hechos victimizantes homicidio y desaparición forzada que cursan tramite en los marcos legales establecidos en el Decreto 1290 de 2008 y Ley 1448 DE 2011, se tramitaran a través de la herramienta INDEMNIZA adjuntando en la herramienta los documentos que dan soporte del trámite de la novedad o la actualización.
- Si en el momento de la Documentación se identifica por parte del Enlace Integral que existe un destinatario con igual derecho del cual no se entrega los soportes de documentación, es necesario incluirlo en la herramienta INDEMNIZA **"como agregar vacío**", para que al momento de liquidar los

montos de indemnización se tenga en cuenta el porcentaje de todos los destinatarios tengamos o no los documentos a la mano. En caso de hijos víctimas no reconocidas es necesario indicarle a la víctima que el espacio será guardado **"como agregar vacío**", y recomendar iniciar el proceso de filiación.

- De faltar soportes documentales de alguno de los destinatarios incluidos en el registro único de víctimas por el hecho victimizante en mención, es necesario enfatizar con la persona que se está atendiendo la importancia de allegar estos documentos en el menor tiempo posible para poder culminar este proceso, por tanto el Enlace debe solicitarle a la víctima entregar personalmente la documentación faltante.
- La renuncia de un destinatario mayor de edad a su derecho a recibir la indemnización administrativa, solo puede hacerse efectiva realizando el proceso mediante un documento suscrito y autenticado en notaria, donde renuncia a su derecho a la indemnización, este documento solo podrá entregarse personalmente al enlace al momento de la documentación, El enlace lo debe ingresar en la herramienta INDEMNIZA como soporte en la opción **"otros".**
- Cuando una persona renuncia y solicita que su monto distribuido sea entregado a un destinatario en especial, es necesario aclararle que este monto será redistribuido entre los demás destinatarios como corresponde según lo establecido en el marco normativo. No se aceptan renuncias al derecho a la indemnización por parte de un NNAJ menor de 18 años, en todo caso este monto será constituido como encargo fiduciario.
- Para todos los casos se debe diligenciar el formato de afirmación bajo la gravedad de juramento, explicándole al destinatario que entrega la información, la responsabilidad de la gravedad de juramento y las implicaciones de la firma del mismo.
- Para todos los casos se debe diligenciar el formato de afirmación bajo la gravedad de juramento, explicándole al destinatario que entrega la información, la responsabilidad de la gravedad de juramento y las implicaciones de la firma del mismo.
- El enlace Integral tendrá la custodia de la documentación hasta el momento de la entrega al responsable del proceso de gestión documental de la Unidad, de acuerdo con los tiempos determinados por las Direcciones Territoriales. En ningún caso el contratista podrá retirar la documentación entregada por las víctimas, de la Dirección Territorial de la Unidad, punto de atención o centro regional, salvo en la modalidad de atención móvil.

5.4.4.9Construcción del PAARI Momento de Asistencia y de reparación. - Otros hechos diferentes al Desplazamiento forzado.

PAARI OTROS HECHOS VICTIMIZANTES diferentes al desplazamiento forzado se puede realizar en un solo momento integral en el que se incluyen las medidas de asistencia y reparación, contribuye al acceso efectivo a la oferta institucional para cada una de estas medidas, incluyendo la orientación correspondiente para la inversión adecuada de la indemnización. (Ver procedimiento de Formulación del plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI momento Reparación).

El proceso de formulación de PAARI momento reparación presencial/no presencial, será realizado por los/las Enlaces Integrales, implica la realización de las mismas actividades establecidas para víctimas de desplazamiento forzado en el numeral 3.1. 2.

3.2.4 Asesoría y acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos.

La asesoría y acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos de indemnización es igual al establecido para víctimas de desplazamiento en el numeral 3.1.3.

3.2.5 Entrega medida de Satisfacción Carta de Dignificación y Reconocimiento

La entrega de la carta de dignificación y reconocimiento es igual al establecido para víctimas de desplazamiento en el numeral 3.1.5.

3.26 Entrega de medida de Indemnización administrativa

Hechos Victimizantes sujetos de indemnización administrativa

- **Homicidio** (40 salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV, divididos entre los familiares de la víctima que murió, dependiendo del estado civil al momento de la muerte)
- **Desaparición Forzada** (40 SMMLV, divididos entre los familiares de la víctima que desapareció, dependiendo del estado civil al momento de la desaparición)
- **Secuestro** (40 SMMLV que se entregan directamente a quien haya sido liberado, no a los familiares)
- **Lesiones que generaron discapacidad o incapacidad permanente** (Hasta 40 SMMLV, según la resolución 848 de 2014, se entregan directamente a quien sufrió la lesión)
- **Lesiones que generaron incapacidad** (Hasta 30 SMMLV, según la resolución 848 de 2014, se entregan directamente a quien sufrió la lesión)
- **Reclutamiento ilícito de menores** (30 SMMLV, se entregan directamente a quien sufrió el hecho)
- **Delitos contra la libertad e integridad sexual** (30 SMMLV, se entregan directamente a quien sufrió el hecho)
- **Niñas, niños y adolescentes concebidos como consecuencia de una violación sexual con ocasión del conflicto armado interno.** (30 SMMLV, se entregan directamente a la niña, niño o adolescente)

- **Tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes** (igual a 10 SMMLV, se entregan directamente a quien sufrió el hecho) resol. 0052 de 2013

El Procedimiento para la entrega de la carta de indemnización es igual al establecido para víctimas de desplazamiento en el numeral 3.1.6.

3.3 Actividades Especiales en la Etapa Reparación

3.3.1 Estrategia de Recuperación Emocional Grupal (EREG)

Es un espacio reflexivo y solidario, que se desarrolla a través de encuentros grupales en los que las víctimas podrán compartir sus sentimientos, creencias y experiencias, construyéndose un escenario donde se busca permitir el bienestar emocional. Es así como en los encuentros grupales, la persona que ha vivido hechos de violencia puede reconocer que no está sola en su daño, como ella, hay muchas personas que han logrado afrontar el sufrimiento, re-construyendo su proyecto de vida y mejorando cada día las relaciones con los demás. En el plan nacional de desarrollo 2015, se incorpora la EREG como parte de las medidas de rehabilitación.

a) Remisión

Desde todos los canales de atención de la Unidad con las víctimas, se socializa la EREG, informando y orientando, en todos los momentos de la atención a las víctimas, como pueden hacer parte de la estrategia

todas aquellas víctimas que inicien la ruta de atención, asistencia y reparación integral de manera voluntaria y personal que manifiesten su necesidad de atención psicosocial por los efectos que ha dejado en su vida la presencia de hechos victimizantes en sus vidas, así como registrar en la herramienta pertinente su remisión a la misma.

b) **Convocatoria**.

El personal encargado de implementar la Estrategia de Recuperación Emocional está integrado por profesionales psicosociales con experiencia de trabajo especializado en atención a víctimas llamados Enlaces Psicosociales, quienes se pondrán en contacto con las víctimas inscritas para pactar fecha, hora y lugar de encuentro.

c) Desarrollo de la EREG

Inicialmente se conforman los grupos teniendo en cuenta: La edad, las condiciones de género y el hecho victimizante (Delito) en los cuales se recibirá el apoyo de un profesional psicosocial. Los grupos contarán con la participación de 15 personas, se realizarán 9 encuentros grupales, cada uno se desarrollará semanalmente con una duración de 2 horas. Para la implementación de la Estrategia de recuperación Emocional en los municipios de difícil acceso, se cuenta con una Estrategia Móvil que se desarrolla en cinco (5) encuentros cada uno de cuatro (4) horas, los cuales se realizan 1 vez cada quince (15) días.

d) Certificación

La estrategia cuenta con un Certificado de Asistencia a los Encuentros Grupales expedido por la Unidad para las Víctimas, que la persona podrá presentar en su lugar de trabajo, facilitando que la empresa le permita aprovechar este espacio sin consecuencias laborales. Además, los horarios serán flexibles.

5.4.4.10Jornadas especiales de Atención en la Etapa Reparación a Sujetos de Especial Protección

La reparación integral realiza jornadas especiales de atención con enfoque diferencial a víctimas sujetos de especial protección priorizadas en la etapa de reparación, para materializar las medidas de reparación. Para lo se plantea una metodología especial con los equipos interdisciplinarios de la dirección de reparaciones así (ver procedimiento jornadas de Reparación Integral con Enfoque Diferencial y de Género).

a) Jornada de atención diferencial para niños y niñas

En relación con la atención diferencial a niños y niñas víctimas del conflicto armado, a los cuales se les ha constituido el encargo fiduciario como medida de indemnización, desde la Dirección de Reparación se ha establecido realizar una jornada diferencial llamada "*El Tren de los Derechos*", en conmemoración del mes de la niñez y la recreación en Colombia.

En el marco de esta conmemoración, se presenta la oportunidad de desarrollar una serie de actividades lúdicas, recreativas y educativas para los niños y niñas víctimas del conflicto armado en las diferentes Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas. En compañía de sus padres, madres o cuidadores, y mediante la generación de un espacio alternativo y vivencial que les permita reafirmar sus derechos como sujetos de especial protección, los niños y niñas participarán de una experiencia basada en el juego y el aprendizaje colaborativo que busca promover el reconocimiento y vivencia de sus derechos como ciudadanos colombianos.

OBJETIVO GENERAL: Desarrollar una jornada de aprendizaje significativo a través del juego y la recreación, para promover el reconocimiento y vivencia de los derechos de los niños y las niñas como ciudadanos colombianos y como víctimas del conflicto armado, por parte de sus protagonistas, niños, niñas acompañados de padres, madres, acudientes, en las direcciones territoriales, así como informar sobre la constitución de los encargos fiduciarios constituidos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Propiciar un escenario lúdico-recreativo para la niñez, en la que puedan expresarse frente a sus derechos y deberes como ciudadanos.
- Identificar, reconocer y apropiar los derechos de la niñez por parte de los niños y las niñas.
- Sensibilizar a las y los participantes sobre la importancia del ahorro para la construcción y desarrollo de su proyecto de vida.
- Socializar el funcionamiento del encargo fiduciario.

ESTACIONES DEL TREN Y RESPONSABLES:

1- ESTACIÓN BIENVENIDA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.

2- ESTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA: Enlace Escuela de Reparación.

3- ESTACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.

4- ESTACIÓN ENCARGO FIDUCIARIO – DIRIGIDA ESPECIALMENTE PARA LOS PADRES, MADRES O TUTORES: Enlaces Integrales.

5- ESTACIÓN LLEGADA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.

b) Jornada de atención diferencial para adolescentes “Proyectándonos”

Con el objeto de acompañar a los adolescentes a quienes se les ha constituido el encargo fiduciario en el marco de la reparación integral, desde la Subdirección de Reparación Individual, se ha establecido la realización de “*Jornadas Proyectándonos*”, cuyo fin es orientarlos acerca del desarrollo de su proyecto de vida e inversión adecuada de los recursos de su indemnización.

Durante las jornadas se desarrolla un taller por parte del equipo psicosocial de la UARIV que tiene como principal propósito darle herramientas a los adolescentes para que se piensen como sujetos activos en la toma de decisiones que definirán su proyecto de vida. Esta orientación se ofrece a través de un taller participativo donde cada uno de los adolescentes aporta desde su sentir, con una metodología dinámica, flexible y creativa; todo con el fin de romper el hielo y ofrecer un espacio de confianza en la población.

Adicionalmente, se dicta una charla sobre orientación financiera para dar a conocer a los jóvenes la información básica sobre el sistema financiero y la importancia de ahorro como estrategia para alcanzar los propósitos que cada uno identifique y que les permita tomar decisiones más acertadas y acordes en su vida diaria. Igualmente, se cuenta con la participación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que realiza el proceso de verificación de derechos a los adolescentes y en caso de ser necesario, se realiza la apertura de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:

1- TALLER PSICOSOCIAL: Enlace Psicosocial.
2- CHARLA EDUCACIÓN FINANCIERA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.
3- PAARI Y ENTREGA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y CARTA DIGNIFICACIÓN: Enlaces integrales.
4- OFERTA: Profesional oferta institucional.

c) Estrategia de reparación integral a mujeres víctimas de violencia sexual

La Dirección de Reparación ha implementado una estrategia de reparación integral a mujeres víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado, teniendo en cuenta que en Colombia la violencia sexual contra las mujeres ha sido una constante en el marco del conflicto armado. Esta violencia, aunque invisible, no es esporádica, sino generalizada y sistemática.

La comunidad internacional y las organizaciones defensoras de los derechos de las mujeres han planteado que la violencia sexual ha sido un arma de guerra utilizada por los actores armados con diferentes fines tales como:

i)dominar y reforzar su supremacía, ii) regular y normar las relaciones y comportamientos erótico-afectivos y la vivencia misma de la sexualidad reforzando los estereotipos y roles de género, iii) callar como mecanismo de disuasión frente al ejercicio de denuncia y exigibilidad de derechos individuales y colectivos, iv) obtener información coaccionando a la víctima para que confiese, hable, o diga algo o algo sobre alguien, iv) castigar a un grupo o una comunidad porque se le considera o vincula con el enemigo, o a aquellas mujeres que se les enfrentaron o desobedecieron, v) expropiar tierras o bienes, garantizando así mayor control de una zona, vi) exterminar, desapareciendo o disolviendo una organización, grupo social o político, vii) recompensar a los integrantes del grupo armado a través del goce erótico como forma de subirles la moral y motivarles, y finalmente, viii) cohesionar para mantener la unidad y el control al interior del grupo armado, dirigida especialmente contra mujeres combatientes3.

OBJETIVO GENERAL: Generar espacios de construcción, diálogo y fortalecimiento del proyecto de vida con enfoque de derechos de las mujeres en el marco de su proceso de reparación integral e individual.

Esta estrategia se desarrolla a través de seis líneas estratégicas, que son abordadas en los tres momentos/jornadas con las mujeres víctimas de violencia sexual incluidas en el RUV y que deciden voluntariamente participar en el proceso. Las líneas estratégicas son las siguientes:

1. Superación del subregistro en el Registro Único de Víctimas de los casos de violencia sexual en el marco del conflicto armado.
2. Armonización con Ruta Individual y Colectiva para garantizar acceso prioritario y especializado.
3. Actualización e incorporación de los lineamientos de los enfoques diferenciales y de género en las medidas de reparación integral para personas víctimas de violencia sexual.
4. Acceso a la oferta institucional del SNARIV de las personas víctimas de violencia sexual.

[3] Corporación Humana. "Guía para llevar casos de violencia sexual. Propuestas de argumentación para enjuiciar crímenes de violencia sexual cometidos en el marco del conflicto armado colombiano". Bogotá, Noviembre de 2009. Pág. 27 – 32

5. Proceso territorializado y grupal de reparación integral a víctimas de violencia sexual.
6. Seguimiento y evaluación a la implementación.

Esta estrategia es un trabajo articulado con diferentes áreas de la Unidad para las Víctimas y ha sido un compromiso de la Dirección General de la Unidad, sus equipos de Reparación y el Grupo de Mujeres y Género para que en todas las medidas de atención, asistencia y reparación integral se incorporen claramente la perspectiva de género y de los derechos de las mujeres, atendiendo las particularidades de este hecho victimizante.

La estrategia tiene en su estructura 3 momentos en los cuales se desarrollan diferentes temas de importancia para las mujeres en el marco de su proceso de reparación integral, los cuales se relacionan a continuación:

d) Jornada de atención y reparación integral a personas con discapacidad

Las víctimas con discapacidad son aquellas personas que además de haber experimentado los hechos victimizantes[4] presentan una diversidad funcional de tipo física, sensorial, intelectual, mental o múltiple, que al interactuar en la sociedad encuentran barreras que los excluyen en el ejercicio de sus derechos.

La discapacidad no debe ser concebida de manera negativa, como una tragedia o una enfermedad, la condición de discapacidad es una manifestación de la diversidad humana como el hecho de ser hombre, mujer, indígena, afrocolombiano, entre otras.

Se consideran víctimas con discapacidad:

[4]Son hechos victimizantes: abandono o despojo forzado de tierras, los actos terroristas, amenaza, combates, enfrentamientos y hostigamientos, violencia sexual, desaparición forzada, desplazamiento forzado, homicidio, masacre, accidentes con Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI), secuestro, tortura, vinculación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes a activida0.des relacionadas con los grupos armados, así como los que determine la ley.

- Cuando el hecho victimizante genera de forma directa la discapacidad física, sensorial, intelectual, metal o múltiple.
- Cuando la víctima ya presentaba una discapacidad antes de la ocurrencia del hecho victimizante, pero el hecho victimizante agravó la discapacidad.
- Cuando la víctima ya ha experimentado el hecho victimizante y luego adquiere la discapacidad por otra causa diferente al conflicto armado.
- Cuando la víctima ya presentaba discapacidad antes de la ocurrencia del hecho victimizante.

En este sentido todas tienen la doble condición de víctimas con discapacidad y deben ser atendidas, asistidas y reparadas de manera integral y con enfoque diferencial.

Como la discapacidad no es una condición trágica, una limitación o una dificultad, sino una manifestación de la diversidad humana, en muchos casos la exclusión y discriminación que implica la discapacidad es “fruto de la manera en la que hemos construido nuestro entorno, no solo físico sino también intelectual y actitudinal”5. Por ello, más allá de la diversidad funcional, las barreras del entorno son aquellas que ponen en desventaja, situación de exclusión o discriminación a las personas en relación con sus iguales.

OBJETIVO GENERAL: Generar un espacio reflexivo en el cual se brinden herramientas a las víctimas con discapacidad para asumir su rol como ciudadanos desde un modelo con enfoque de derechos, generando conciencia sobre sus capacidades para el fortalecimiento de su proyecto de vida en el marco de su reparación integral.

ACCIONES Y RESPONSABLES:

1- TALLER ENFOQUE DE DERECHOS: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.
2- TALLER PSICOSOCIAL: Enlace Psicosocial.
3- CHARLA EDUCACIÓN FINANCIERA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.
4- ENTREGA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y CARTA DIGNIFICACIÓN: Enlaces integrales.
5- OFERTA: Profesional oferta institucional.

e) Jornada de atención en el momento de reparación integral a personas mayores “memoria reivindicativa y para las personas mayores “

Uno de los propósitos de la UARIV es visibilizar, reconocer y dar prioridad en la atención al grupo poblacional denominado *personas mayores*, siendo aquellas personas víctimas mayores de 60 años, que cuenten con estado incluido en el Registro Único de Víctimas, incluso si el hecho victimizante fue declarado antes de cumplir los 60 años.

OBJETIVO GENERAL: Generar un espacio reflexivo en el cual se brinden herramientas a las víctimas que son personas mayores para asumir su rol como ciudadanos desde un modelo con enfoque de derechos, generando conciencia sobre sus capacidades para el fortalecimiento de su proyecto de vida en el marco de su reparación integral.

ACCIONES Y RESPONSABLES:

5 DE ASIS, Rafael., et al. Sobre la accesibilidad universal en el derecho. Madrid: Dykinson, 2007.

1. TALLER ENFOQUE DE DERECHOS: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.
2. TALLER PSICOSOCIAL: Enlace Psicosocial.
3. CHARLA EDUCACIÓN FINANCIERA: Enlace territorial del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial.
4. ENTREGA CARTA DE INDEMNIZACIÓN Y CARTA DIGNIFICACIÓN: Enlaces integrales.
5. OFERTA: Profesional oferta institucional.

5.5.CAPÍTULO V: DIMENSIÓN COLECTIVA DE LA RUTA INTEGRAL

5.5.1Los sujetos colectivos como Sujetos de Reparación Colectiva

Para que un colectivo sea considerado Sujeto de Reparación Colectiva, debe haber sufrido un daño colectivo por alguna de las causales establecidas en el artículo 151 de la Ley 1448 de 2011, ocurridas a partir del 1 de enero de 1985 hasta la fecha, con ocasión del conflicto armado o por la violación de los derechos colectivos; la violación grave y manifiesta de los derechos individuales de los miembros de los colectivos; o un impacto colectivo por la violación de derechos individuales. (Ver procedimiento Reparación Colectiva).

5.5.2Modalidades para el ingreso a la Ruta de Reparación Colectiva

Hay tres modalidades de ingreso a la ruta de reparación colectiva:

• Por oferta: En este caso, es la Unidad para las Víctimas quien hace un acercamiento a las comunidades, grupos u organizaciones sociales y políticas, a fin de socializar el programa de reparación colectiva, el marco jurídico para la reparación e invitarlos a ingresar al programa de reparación colectiva.

• Por demanda: En este caso, son los colectivos quienes al considerar ser posibles Sujetos de Reparación Colectiva y querer hacer parte del programa de reparación colectiva, deberán llevar a cabo la declaración ante el Ministerio Público, quien posteriormente remitirá la declaración a la Unidad para las Víctimas, entidad encargada del proceso de valoración para definir su inclusión o no en el Registro Único de Víctimas –RUV-.

• Judicial: el proceso se inicia por una orden dada en un proceso judicial. Hasta el momento se han dado órdenes en el marco de procesos de justicia y paz, restitución de tierras o del sistema interamericano de justicia.

5.5.3Fases de la ruta de reparación colectiva para sujetos no étnicos

La ruta se desarrolla a partir de cinco fases:

1. Fase de identificación del Sujeto de Reparación Colectiva. Esta fase incluye el proceso de registro.
2. Fase de alistamiento.
3. Fase de diagnóstico del daño colectivo.
4. Fase de diseño y formulación del Plan Integral de Reparación Colectiva.
5. Fase de implementación.

5.5.3.1Fase de identificación del sujeto de Reparación Colectiva

Esta es la primera fase de la ruta de la reparación colectiva, en esta se adelantan acciones que tiene como fin obtener información suficiente respecto a violaciones de Derechos Humanos e infracciones al Derecho

Internacional Humanitario que hayan podido producir daños colectivos al sujeto colectivo. En esta fase es importante incluir información de diferentes fuentes como organizaciones de la sociedad civil y de las agencias de cooperación internacional que puedan aportar información sobre el sujeto.

En la fase de identificación se llevan a cabo dos procesos estructurales: el acercamiento y el registro.

Durante el acercamiento al grupo, organización o comunidad, se busca contar con información precisa sobre el posible SRC en cuanto a sus características: la capacidad para el trabajo en conjunto, sus estructuras organizativas, las autoridades representativas y tradicionales, entre otras. En los casos que ingresan por oferta, se toma la voluntariedad del sujeto para iniciar el proceso de reparación y si es por demanda, se hace el registro.

El registro es el proceso de ingreso del sujeto de reparación colectiva al Registro Único de Víctimas (RUV), lo que le permite ser reconocido como víctima colectiva por el Estado colombiano. Este proceso incluye la toma de la declaración mediante el formato correspondiente (Formato Único de declaración – FUD SRC) por parte del Ministerio Público, y el proceso de valoración para la inclusión y la toma de decisión por parte de la dirección de Registro de la Unidad para las Víctimas.

Según el Decreto 1084 de 2015, la Unidad para las Víctimas tiene la obligación de adelantar las medidas necesarias para que el Registro Único de Víctimas contribuya al conocimiento de la verdad y la reconstrucción de la memoria histórica. En cumplimiento de esta obligación, por medio de un trabajo conjunto entre la Defensoría del Pueblo y la Unidad para las Víctimas, se ha establecido una metodología para la toma de la declaración que involucra las siguientes variables:

• ¿Cómo era la comunidad, grupo u organización antes de los hechos victimizantes en términos de sus características y actividades? • ¿Cuáles fueron los impactos y afectaciones que sufrió la comunidad a causa del conflicto armado?

5.5.3.2Fase de Alistamiento

En esta fase se implementan mecanismos a través de los cuales se garanticen la participación de los SRC mediante información oportuna, clara y precisa. Este es un primer momento para la identificación de necesidades y expectativas de reparación, y para la promoción del conocimiento reflexivo sobre el significado, objetivos, componentes, mecanismos y alcances de la reparación colectiva.

El objetivo de esta fase es preparar y socializar el proceso de reparación colectiva al SRC y a las instituciones del Estado a nivel nacional, regional y local. Es importante también involucrar y contar con las agencias internacionales, cooperación, ONG´s, academia, organizaciones sociales y empresas privadas, entre otras, que tengan relación con el sujeto, pues pueden ser aliadas de este proceso. En esta fase también se reconoce el marco normativo (la Ley 1448 y sus Decretos reglamentarios y el derecho internacional que rige la materia), el sentido y el alcance de la reparación colectiva y el enfoque psicosocial de este proceso.

En el trabajo que se adelanta con las entidades del SNARIV se debe explicar la complementariedad con la reparación individual, la ruta de retornos y reubicaciones y otros procesos misionales de la Unidad, y construir acuerdos sobre principios de acción como la buena fe y la acción sin daño.

Adicionalmente, en esta fase se da inicio a la implementación de la medida de rehabilitación comunitaria y de reconstrucción del tejido social “Entrelazando”.

5.5.3.3Fase de diagnóstico del daño colectivo.

La fase de diagnóstico tiene como objetivo identificar con precisión los hechos ocurridos, los posibles patrones de victimización, los derechos vulnerados y las afectaciones sufridas en todas las posibles dimensiones del daño (social, económico, cultural, político, psicosocial, institucional, territorial, ambiental).

Atendiendo la importancia del enfoque diferencial, se deben generar espacios específicos para que las mujeres, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y personas mayores manifiesten sus afectaciones particulares y que sean tenidas en cuenta en el documento final del diagnóstico.

5.5.3.4Fase de Formulación de Planes de Reparación Colectiva

Luego de la fase diagnóstico del daño colectivo se inicia la formulación del Plan Integral de Reparación Colectiva – PIRC, en esta fase se identifican las medidas que, según el SRC, repararían el daño identificado. En esta fase es fundamental contar con la participación de las entidades del SNARIV y de los aliados estratégicos, con el fin de orientar la definición de las medidas, que se les dé sentido de realidad, que contribuyan con su valoración y lograr compromisos para su ejecución.

Es importante que dichas entidades le den a las actividades propuestas por el SRC un respaldo técnico y presupuestal para que sea posible su implementación, teniendo en cuenta que las actividades o acciones propuestas deben ser proporcionales al daño desde un enfoque transformador. De acuerdo con su naturaleza, las acciones del Plan de Integral de Reparación Colectiva son agrupadas según la medida de reparación a la que respondan (indemnización, restitución, rehabilitación, satisfacción, garantía de no repetición).

Cada Plan de Reparación Colectiva debe ser aprobado por el respectivo Comité de Justicia Transicional, distrital, municipal o departamental, o por la Unidad para las Víctimas en los casos nacionales.

5.5.3.5Fase de Implementación de los Planes Integrales de Reparación Colectiva

La fase de implementación se refiere a la ejecución de las actividades y acciones contempladas en el plan, en los plazos establecidos. Aquí la Unidad para las Víctimas debe ejecutar las medidas que le son propias, coordinar la ejecución de aquellas que dependen de otras entidades del SNARIV y apoyar la gestión de los recursos técnicos y financieros para la implementación del PIRC en su conjunto.

Esta fase prevé además la definición de un sistema de rendición de cuentas que permita ir socializando, con el SRC, el comité de impulso, los aliados estratégicos, el SNARIV y la sociedad en su conjunto, los avances en la ejecución del mismo. El rol del SRC es fundamental en la realización del balance y socialización de los resultados para una mayor apropiación.

5.5.3.6Proceso de Seguimiento, evaluación y monitoreo

La implementación de un sistema de seguimiento y evaluación que permita la medición y valoración periódica de la implementación y ejecución de los PIRC está a cargo de la Unidad para las Víctimas debe aplicar. Este proceso tiene dos dimensiones, una institucional y una comunitaria.

- Dimensión institucional
- Dimensión comunitaria

5.5.4 Fases de la ruta de reparación colectiva para sujetos étnicos

5.5.4.1Fase de Identificación

El primer paso en la ruta de reparación colectiva permite realizar acciones para contar con información suficiente, respecto a violaciones de Derechos Humanos e infracciones al Derecho internacional Humanitario (en adelante DDHH y DIH) que hayan podido producir daños colectivos, que permita identificar los sujetos de reparación colectiva

Esta fase se lleva a cabo por medio del análisis de georeferenciación de hechos victimizantes, bases de datos, la consulta de informes e investigaciones sobre graves y manifiestas violaciones a los derechos humanos e infracciones al DIH; y la revisión y acatamiento de procesos judiciales, entre otras acciones, y se consolida en una ficha tipo. La información que se recopile en esta fase, pretende adicionalmente, facilitar el proceso de registro de las víctimas colectivas por demanda de conformidad con el Artículo 227 del Decreto 4800 de 2011.

- *Actividades*

- Identificación de la comunidad, o pueblo potencial sujeto de reparación colectiva mediante variables de información estadística y descriptiva de referencia

- Recopilación de información sobre el conflicto de las zonas de trabajo.

- Georeferenciación de los hechos victimizantes, comunidades étnicas y otras poblaciones.

- Mapeo de actores en la región (instituciones, organizaciones, gremios, megaproyectos, actores armados).

- Verificación de las órdenes judiciales o administrativas que se refieran al inicio de un proceso de reparación colectiva o a definiciones territoriales que afecten a sujetos colectivos étnicos.

- Reuniones institucionales para recolección de información.

- Análisis de informes o investigaciones sobre violaciones a los derechos humanos e infracciones al DIH de entidades públicas o privadas. -Solicitud de información al Ministerio del Interior y Alcaldías Municipales, sobre la certificación de comunidades étnicas en la zona y el registro de sus autoridades.

- Aplicación de los criterios de priorización a los sujetos de reparación colectiva.

- *Insumos*

- Lista de posibles sujetos de reparación colectiva de acuerdo con los criterios de identificación.

- Documento de resultado de aplicación de criterios de vulnerabilidad y priorización a los posibles sujetos de reparación colectiva identificados.

- Formato de ficha de identificación de sujetos de reparación colectiva priorizados de acuerdo con los criterios de vulnerabilidad y priorización.

- *Productos*

-Ficha de identificación de sujetos de reparación colectiva diligenciada por cada Sujeto de Reparación Colectiva.

-Reporte de georeferenciación de hechos victimizantes por SRC

-Informe de desarrollo de actividades en esta fase.

5.5.4.2Fase de Acercamiento

Este paso busca contar con información precisa sobre el posible SRC en cuanto a sus características y conformación, y consultar la voluntad de la comunidad, el grupo o la organización de participar en el Programa de Reparación Colectiva. Es el inicio de la reconstrucción de la confianza entre la comunidad y Estado, se realiza

en territorio en un ámbito comunitario a través de encuentros con el sujeto de reparación previamente identificado.

Adicionalmente, se busca identificar la dinámica del sujeto de reparación colectiva en relación con el trabajo en conjunto, estructuras organizativas, formas de gobierno y toma de decisiones, instancias consultivas, autoridades representativas y tradicionales. Se identifican así mismo necesidades de formación y se refiere como se realizará la fase de alistamiento.

Durante esta fase, se realizan las actividades relativas a la divulgación, presentación de identificación de necesidades de socialización de los Decretos 4633, 4634 y 4635 con metodologías adecuadas a lengua, nivel de escolaridad, contexto y otros factores relevantes que permitan la adecuada comprensión del marco normativo, con especial énfasis en el componente de reparación.

- *Actividades*

-Recolección de información exhaustiva del SRC inicial.

-Identificación de autoridades étnicas, obtención de certificados de dichas autoridades con alcaldía local y / o Ministerio del Interior.

-Identificación de liderazgos en la comunidad (especial sujetos de especial protección, mujeres, NNAJ, sabedores).

-Reuniones con líderes del SRC para informar del proceso y dar espacio a la delimitación del SRC autónomamente.

-Diseño metodológico de los talleres o actividades comunitarias (objetivos, cronograma, materiales, presupuesto, etc.)

-Socialización de los decretos ley con metodologías adecuadas -Reuniones informativas con otras partes interesadas y pertinentes (autoridades locales, entre otras).

-Identificación de acompañantes locales, nacionales e internacionales para coordinación de acciones.

- *Insumos*

-Formato de Acta o documento, firmado por todas las partes en la que consta la voluntad de la comunidad, grupo u organización de iniciar el proceso de reparación colectiva.

- *Productos*

-Acta o documento, firmado por todas las partes en la que consta la voluntad de la comunidad, grupo u organización de iniciar el proceso de reparación colectiva.

-Documento donde se documente la negativa de participar en el Programa de Reparación Colectiva (en caso que esto suceda).

-Metodologías de socialización, presentación y divulgación de decretos de conformidad con el contexto del sujeto de reparación.

-Certificación de autoridades propias de las comunidades étnicas.

-Informe de ejecución de la fase

-Cronogramas de trabajo para desarrollar e implementar la ruta de reparación colectiva

5.5.4.3Registro

Esta fase se refiere al proceso de gestión para el ingreso del sujeto de reparación colectiva al RUV, lo que le permite ser reconocida como víctima colectiva por el Estado colombiano. Incluye la toma de la declaración mediante el formato correspondiente de sujetos colectivos étnicos, el proceso de valoración para la inclusión y la resolución.

- Actividades

- Elaboración de una línea de tiempo de hechos victimizantes con el SRC

- Toma de declaración del SRC como colectividad, autoridades firman formulario para contacto frente a posibles recursos de reposición.

- Comunicaciones para la articulación con la Subdirección de Reparación Colectiva y Dirección de Registro (solicitud de valoración e inclusión).

- Realizar notificaciones sobre las resoluciones de Registro.

- Organizar y asistir a jornadas de atención y registro individual en el sujeto de reparación colectiva.

- Elaboración de listados de víctimas individuales para articulación y atención con enfoque diferencial en relación con la oferta institucional, especialmente atención prioritaria en discapacidad, NNA y mujeres.

- Insumos

-Formato Único de Declaración colectiva que se diligencia bajo la coordinación de la UARIV y de modo preferente con el acompañamiento del Ministerio Público en la modalidad de oferta.

- Productos

-Línea de tiempo de hechos victimizantes del SRC

-Formatos de declaración debidamente diligenciados.

-Informe de visita a terreno. -Ficha actualizada con información nueva y soportes no aportados antes.

5.5.4.4Fase de Alistamiento

La fase de alistamiento también tiene dos dimensiones, una comunitaria y otra institucional y su propósito es preparar tanto al sujeto de reparación colectiva, como a la institucionalidad de los distintos niveles territoriales, para abordar el proceso de reparación colectiva.

En ese marco, la fase de alistamiento tiene un alto componente informativo y formativo. Se trata de dar a conocer el marco normativo, el sentido, el alcance de la reparación colectiva, el enfoque psicosocial a través de los lineamientos étnicos para la construcción de una estrategia amplia que pueda expresarse en actividades y posteriormente en medidas de conformidad con la cosmovisión, usos y costumbres del sujeto. Aumentar el componente pedagógico sobre la complementariedad con la reparación individual, la ruta de retornos y reubicaciones y otros procesos misionales de la Unidad.

En esta fase, se busca generar capacidades y competencias en los sujetos de reparación colectiva, necesarias para el proceso de identificación de hechos victimizantes, daños y construcción colectiva del plan de reparación, por lo cual es deseable capacitar en temas de derechos humanos, sistemas de justicia, rutas institucionales, legislación para grupos étnicos y consulta previa, entre otros temas.

Es fundamental lograr la conformación de grupos de apoyo y acompañamiento que garantizarán la dinamización del proceso en articulación con las autoridades, así como la participación de sujetos de especial protección tales

como niños, niñas, jóvenes, mujeres, adulto mayor y sabedores o personas con roles significativos en relación con prácticas culturales tales como parteras, médicos tradicionales, hablantes de lengua originaria, entre otra.

En los territorios donde sea pertinente el alistamiento institucional puede favorecerse a través de mesas interinstitucionales u otras figuras de coordinación.

- *Actividades*

-Acta de conformación del grupo de apoyo y acompañamiento al proceso de reparación donde se especifican sus funciones.

-Diseño metodológico de las jornadas y talleres (objetivos, cronograma, materiales, presupuesto, etc.).

-Realización de jornadas de información y de talleres de formación, fortalecimiento comunitario u organizacional e identificación de necesidades y expectativas.

-Conformación del grupo de apoyo y acompañamiento al proceso de reparación colectiva.

-Concertación de alianzas estratégicas con la institucionalidad pública y privada.

-Revisión de instrumentos de planeación física y presupuestal de los aliados e incidencia para la incorporación de la reparación colectiva en ellos.

-Activación de mecanismos de monitoreo y seguimiento a las condiciones de seguridad y garantía de no repetición.

-Búsqueda de información de estudios de caracterización etnológica elaborada por el Ministerio del Interior.

-Actividades de concertación de la estrategia de recuperación emocional y rehabilitación psicosocial para grupos étnicos de acuerdo con su cosmovisión, plan de vida y priorización.

-Recolección de información sobre censo poblacional que no debe ser un requisito para registro pero que se constituye en una referencia para el alcance de las medidas.

-Conformación de listado de víctimas individuales y armonización con SRC.

- *Productos*

-Acta de conformación de grupos de apoyo y acompañamiento.

-Estrategia de comunicación local y del sujeto de reparación colectiva que deberá responder a las necesidades de confidencialidad del proceso de consulta previa.

-Determinación del esquema institucional que apoyará la ruta

-Acta de conformación del grupo de apoyo y acompañamiento al proceso de reparación donde se especifican sus funciones.

-Informe de actividades de capacitación comunitaria y competencias apropiadas.

-Informe de actividades de formación institucional y resultados de incidencia.

-Documentación del proceso de concertación de estrategia de recuperación emocional y rehabilitación psicosocial.

-Informe sobre acciones y resultados para Alianzas estratégicas.

-Informe de ejecución de la fase. -Ficha actualizada.

5.5.4.5Fase de Caracterización del Daño

Esta es la fase más importante del proceso de reparación colectiva pues de ella se derivan con posterioridad las medidas de reparación. En ella se busca, identificar con precisión los hechos ocurridos, los derechos vulnerados, las afectaciones sufridas y los posibles patrones y dinámicas de victimización. Esta fase goza del acompañamiento del Ministerio del Interior en tanto se constituye en la preconsulta a las comunidades.

Se hace necesario tener presente todas las posibles dimensiones del daño (social, económico, cultural, político, psicosocial, institucional, territorial, ambiental), así como que un mismo hecho afecta de manera distinta a los diferentes grupos poblacionales. Todo ello debe hacer parte del diagnóstico del daño. Las actividades deben contar con amplia participación comunitaria, y se deben sistematizar de modo que los resultados recopilados, se socializan, se debaten y se ajustan de acuerdo con lo convenido.

Para el desarrollo de esta fase la Unidad cuenta con herramientas de investigación social y sus respectivos instructivos de aplicación, que permiten obtener la información relativa a los hechos y daños en el SRC con énfasis en temas y poblaciones de modo que es posible utilizar diferentes herramientas de conformidad con hechos y tipo de SRC para elaborar un diagnóstico del daño ajustado a contexto. La presencia de traductores puede ser necesaria en casos donde la comunidad prefiera el uso de su lengua materna, diferente al castellano.

- Actividades

-Planeación de aplicación de herramientas para el diagnóstico del daño.

-Actividades en terreno para aplicación de herramientas de diagnóstico del daño.

-Articulación con los diagnósticos y herramientas de los planes de salvaguarda y planes específicos donde sea pertinente.

-Acciones para indagar sobre el daño psicosocial colectivo.

-Concertación de la metodología y planeación de actividades de caracterización del daño

-Actividades para la definición de aspectos logísticos, y reglamento del proceso de consulta previa- pre consulta para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y pueblo Rrom o gitano.

-Generación de espacios autónomos para la comunidad y sus líderes.

-Coordinación e Incidencia institucional pertinente.

-Articulación con PAARI.

-Capacitación en administración de los recursos de indemnización colectiva cuando sea pertinente y articulación con plan de vida.

- Productos

-Concertación de la metodología para la caracterización del daño.

-Documentos de sistematización de las herramientas aplicadas.

-Documento de caracterización del daño.

-Acta de validación de la fase

-Acta de concertación del reglamento del proceso de consulta previa.

-Informe de ejecución de la fase

-Ficha actualizada

5.5.4.6Fase de Formulación del plan

En esta fase se identifican las actividades o acciones que a juicio del sujeto repararían el daño identificado en la fase anterior, su metodología corresponde explícitamente a la acordado como metodología para la consulta previa con cada sujeto, lo anterior implica la participación activa del Ministerio del Interior y las entidades respectivas con sus competencias, así como las garantías para la participación de las víctimas con especial énfasis en los sujetos de especial protección.

Las medidas de reparación propuestas deben guardar relación con el daño en tanto responden a lo que la comunidad identificó como estrategia de respuesta comunitaria de prevención o mitigación del daño. De acuerdo con su naturaleza, pueden ser agrupadas según la medida de reparación a la que respondan (indemnización, restitución, rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición), deben quedar descritas de la manera más precisa posible y a cada una de ellas se le debe asignar al menos un responsable, un costo estimado y un tiempo de ejecución. Además, de ser posible, deben ser priorizadas teniendo en cuenta criterios de necesidad, dificultad, tiempo, importancia y costos. Resulta de la mayor relevancia contar con la participación de las entidades del SNARIV y de los aliados estratégicos, con el fin de orientar la definición de las medidas, darles sentido de realidad, contribuir con su cuantificación y comprometer su ejecución.

- Actividades

-Diseño metodológico de los talleres de formulación del plan.

-Realización de talleres de formulación del plan. Identificación de entidades responsables y concertación de su participación en la ejecución de las medidas.

-Incidencia institucional para el costeo de las acciones reparadoras propuestas.

-Diseño de un plan o proyecto de inversión para la indemnización colectiva.

-Elaboración de la matriz del plan general (daño, derechos vulnerados, impactos, medida, actividades, responsables, costos).

-Realización de jornadas de priorización de medidas de reparación

-Elaboración el documento del plan de reparación.

-Elaboración de los planes de acción para cada uno de los componentes de la Estrategia de recuperación emocional y rehabilitación psicosocial con enfoque diferencial y articulación en el Plan de Reparación.

-Realización de jornadas de socialización del plan con comunidad y entidades.

-Identificación de fuentes complementarias de financiación.

- Productos

-Acta de protocolización del plan de reparación colectiva en la consulta previa

-Documento de sistematización de los resultados de talleres y jornadas.

-Matriz de medidas de reparación colectiva.

-Acta de planes de acción de los componentes de la estrategia psicosocial validados con el grupo de apoyo y acompañamiento al proceso de reparación colectiva.

-Documento de Plan de Reparación Colectiva validado con el grupo de apoyo y acompañamiento al proceso de reparación colectiva.

-Acta de aprobación de la priorización de las medidas contenidas en el plan.

-Proyecto o plan financiero de la indemnización colectiva.

-Cierre de la Consulta Previa

-Informe de ejecución de la fase

-Ficha actualizada.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Procedimientos de cada proceso misional
- Manual Conceptual

Anexos

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio