

|                                                                                                                                                                      |                                                            |                                      |                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><small>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN<br/>Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</small> | <b>PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y<br/>CARACTERIZACIÓN</b> |                                      | <b>CÓDIGO 300.22.08-1</b><br><br><b>VERSIÓN 01</b><br><br><b>FECHA 30/09/2015</b><br><br><b>PÁGINA 1 DE 4</b> |
|                                                                                                                                                                      | <b>PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA</b>                  |                                      |                                                                                                               |
| <b>ELABORÓ</b>                                                                                                                                                       |                                                            | <b>REVISÓ</b>                        | <b>APROBO</b>                                                                                                 |
| <b>ENLACE SIG EATSAAH</b>                                                                                                                                            |                                                            | <b>PROFESIONAL GRADO 24<br/>DGSB</b> | <b>DIRECTOR GESTION SOCIAL Y<br/>HUMANITARIA</b>                                                              |

## 1. OBJETIVO

Realizar la Identificación plena de los hogares remitidos desde la SAAH, R&R, OAJ, PQR, ICBF o CRM, reportadas como víctimas de desplazamiento forzado y verificando su inclusión en el registro, realizando la calificación de la vulnerabilidad para acceder a la Atención Humanitaria (Emergencia o de transición) o al Retorno y/o Reubicación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia con Acreditación del solicitante mediante el procedimiento de verificación de identificación y nombres de los solicitantes reportadas en las bases de datos que dispone la Unidad y su respectiva inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV) generando una asignación de un turno de acuerdo al nivel de Calificación de Vulnerabilidad asignado por el sistema. Y finaliza con la remisión de una solicitud de Asistencia Humanitaria al Procedimiento de Verificación y Pagos.

## 3. DEFINICIONES

**AH:** Atención Humanitaria.

**Atención Humanitaria:** Se brinda a la población víctima de desplazamiento Forzado, con el objeto de garantizar los mínimos en alimentación, alojamiento y acceso a servicios de salud (subsistencia mínima), de acuerdo con las condiciones del hogar después de la ocurrencia del hecho victimizante (vulnerabilidad producto del hecho victimizante), así mismo analizar las condiciones de vulnerabilidad y capacidad monetaria para el goce efectivo de sus derechos.

**AH post R&R:** Atención Humanitaria posterior al Retorno y/o Reubicación.

**ASTREA víctimas:** Aplicativo web de la UARIV donde se cargan todos los trámites de la OAJ (de la UARIV) al cual se accede con un usuario específico.

**ASTREA DPS:** Aplicativo web del Departamento de la Prosperidad Social (DPS) donde se cargan todos los trámites de la OAJ (del DPS) al cual se accede con un usuario específico.

**Atención Humanitaria de Emergencia:** “Es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho los hogares en situación de desplazamiento una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el Registro Único de Víctimas, y se entregará de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima”<sup>1</sup>.

**Atención Humanitaria de Transición:** “Es la ayuda humanitaria que se entrega a la población en situación de Desplazamiento incluida en el Registro Único de Víctimas que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación, a la luz de la valoración hecha por la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la Atención Humanitaria de Emergencia”<sup>2</sup>.

**CRM:** (*customer relationship management*) Aplicativo Web de la UARIV desde el cual se pueden descargar, hacer seguimiento y dar respuesta a los casos presentados por los solicitantes.

<sup>1</sup> Artículo 64 ley 1448 de 2011.

<sup>2</sup> Artículo 65 ley 1448 de 2011.

|                                                                                                                                                      |                                                            |                                      |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN<br>Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | <b>PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y<br/>CARACTERIZACIÓN</b> |                                      | <b>CÓDIGO 300.22.08-1</b><br><br><b>VERSIÓN 01</b><br><br><b>FECHA 30/09/2015</b><br><br><b>PÁGINA 2 DE 4</b> |
|                                                                                                                                                      | <b>PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA</b>                  |                                      |                                                                                                               |
| <b>ELABORÓ</b>                                                                                                                                       |                                                            | <b>REVISÓ</b>                        | <b>APROBO</b>                                                                                                 |
| <b>ENLACE SIG EATSAAH</b>                                                                                                                            |                                                            | <b>PROFESIONAL GRADO 24<br/>DGSB</b> | <b>DIRECTOR GESTION SOCIAL Y<br/>HUMANITARIA</b>                                                              |

**DPS:** Departamento para la Prosperidad Social.

**MAC:** Mesa de Ayuda de Caracterización.

**OAJ:** Oficina Asesora Jurídica. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Registro:** “El Registro Único de Víctimas es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas.”<sup>3</sup>

**Retorno y Reubicación Familiar**<sup>4</sup>: Es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho los hogares en situación de desplazamiento que deciden voluntariamente retornar o reubicarse. Se constituye de un componente para transporte de enseres y un componente para pasajes.

**RNI:** Subdirección Red Nacional de Información.

**R&R:** Grupo de Retorno y Reubicación de la dirección de Reparación.

**SAAH:** Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

**Solicitud:** Petición a la Unidad de ayuda humanitaria por parte de víctimas de desplazamiento forzado por alguno de sus canales: presencial, escrito o telefónico.

**Solicitudes:** Lotes de solicitantes para Atención Humanitaria.

**Turno**<sup>5</sup>: Corresponde al orden consecutivo de llegada de la solicitud. Es un turno de Atención que no significa necesariamente un giro.

**TOC:** Tareas Operativas Caracterización

## 4. ACTIVIDADES

<sup>3</sup> Artículo 16, decreto 4800 de 2011.

<sup>4</sup> Artículo 66, ley 1448 de 2011.

<sup>5</sup> Artículo 15 ley 962 de 2005.

|                                                                                                                                                           |                                                            |                                                      |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN<br/>Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y<br/>CARACTERIZACIÓN</b> |                                                      | <b>CÓDIGO 300.22.08-1</b><br><b>VERSIÓN 01</b><br><b>FECHA 30/09/2015</b><br><b>PÁGINA 3 DE 4</b> |
|                                                                                                                                                           | <b>PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA</b>                  |                                                      |                                                                                                   |
| <b>ELABORÓ</b><br><b>ENLACE SIG EATSAAH</b>                                                                                                               |                                                            | <b>REVISÓ</b><br><b>PROFESIONAL GRADO 24<br/>DGS</b> | <b>APROBO</b><br><b>DIRECTOR GESTION SOCIAL Y<br/>HUMANITARIA</b>                                 |

| Nº   | (Diagrama de Flujo)                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsable                 | Registro                                           |
|------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|
| 1    | INICIO                                            | Recibir la información de las personas a caracterizar por parte de la SAAH, R&R, RNI, OAJ o PQR en el correo de caracterizacion@unidadadvictimtas.gov.co con el debido archivo en Excel.                                                                                                                                                                                                                         | Colaborador Caracterización | Archivo con el Formato de caracterización en Excel |
| 2    | RECEPCION DE SOLICITUD PARA CARACTERIZAR          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                                                    |
| 2    | DESCARGAR ARCHIVO CRM                             | Descargar la información del CRM y LEX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Colaborador Caracterización | Archivo en Excel                                   |
| 3 PC | SOLICITUD CUMPLE CON LOS PARAMETROS?              | Verificar que la solicitud recibida cuente con los parámetros mínimos establecidos en el formato de caracterización, de lo contrario se devuelve a la SAAH, R&R, RNI, ICBF, OAJ o PQR para su corrección respectiva.<br>Si la solicitud SI cumple con los parámetros se pasa a revisar si cumple con los criterios.<br>Si la solicitud NO cumple con los parámetros se debe devolver y termina el procedimiento. | Colaborador Caracterización | Correo Electrónico                                 |
| 4 PC | SOLICITUD CUMPLE CON LOS CRITERIOS?               | Verificar y evaluar que los solicitantes cumplan con los criterios para la atención según la ruta:<br>· Ruta Acciones Judiciales.<br>· Ruta Nuevos Incluidos.<br>· Ruta Normal.<br>· Ruta Extrema vulnerabilidad y R&R.<br><br>-Si la solicitud SI cumple se organiza el archivo para el cargue al aplicativo<br>-Si la solicitud NO cumple con los parámetros se debe devolver y termina el procedimiento.      | Colaborador Caracterización | Correo Electrónico                                 |
| 6    | CRUZAR INFORMACION DEL                            | Consultar en las diferentes bases de datos la información del solicitante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Colaborador Caracterización | Aplicativo (Access)                                |
| 7 PC | VIALE PARA ASIGNAR TURNO?                         | Verificar si el solicitante es viable para, asignar turno<br>Si la solicitud es viable se asigna turno<br>Si la solicitud NO es viable se envía el reporte con su respectivo motivo de rechazo.                                                                                                                                                                                                                  | Colaborador Caracterización | Asignación del turno en el Aplicativo (Access)     |
| 8    | ASIGNAR TURNO Y REPORTAR EL RESULTADO             | Reportar el turno generado a las dependencias que solicitaron la caracterización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Colaborador Caracterización | Archivo de Excel con los resultados                |
| 9    | REMITIR CORREO A PAGOS AH CON LOS TURNOS          | Remitir el correo con las solicitudes a las que se les generó turno a la persona encargada en el proceso de pagos AH                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Colaborador Caracterización | Correo electrónico con Archivo de Excel            |
| 10   | ENVIAR EL RESULTADO DE CARACTERIZACION A PAGOS AH | Enviar el archivo con la información obtenida del aplicativo con el turno asignado y/o motivo de rechazo a la SAAH, R&R, RNI, ICBF, OAJ o PQR al área de Retornos y reubicación.                                                                                                                                                                                                                                 | Colaborador Caracterización | Correo electrónico con Archivo de Excel            |
| 11   | CARGAR RESPUESTA AL CRM SI ES EL CASO             | Cargar en el aplicativo las respuestas con el turno y/o motivo de rechazo de su solicitud. Se remite la Solicitud al Procedimiento de Verificación y Pagos.                                                                                                                                                                                                                                                      | Colaborador Caracterización | Archivo Excel cargado en el Aplicativo CRM         |
| 12   | FIN                                               | FIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |                                                    |

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

|                                                                                                                                                      |                                                            |                                      |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN<br>Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | <b>PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y<br/>CARACTERIZACIÓN</b> |                                      | <b>CÓDIGO 300.22.08-1</b><br><br><b>VERSIÓN 01</b><br><br><b>FECHA 30/09/2015</b><br><br><b>PÁGINA 4 DE 4</b> |
|                                                                                                                                                      | <b>PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA</b>                  |                                      |                                                                                                               |
| <b>ELABORÓ</b>                                                                                                                                       |                                                            | <b>REVISÓ</b>                        | <b>APROBO</b>                                                                                                 |
| <b>ENLACE SIG EATSAAH</b>                                                                                                                            |                                                            | <b>PROFESIONAL GRADO 24<br/>DGSB</b> | <b>DIRECTOR GESTION SOCIAL Y<br/>HUMANITARIA</b>                                                              |

- Ley 1448 de 2011. Ley de víctimas y restitución de tierras
- Decreto 4800 de 2011 - Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones
- Resolución 2347 del 28 de diciembre de 2012 “por la cual se adopta de manera transitoria los procesos de entrega y reconocimiento de Ayuda Humanitaria para las Víctimas del Desplazamiento forzado dentro del conflicto armado”
- Resolución 1956 del 12 de octubre de 2012 "Por la cual se dicta el procedimiento para la solicitud y el trámite prioritario para la entrega de la atención humanitaria de transición para las víctimas de desplazamiento forzado que se encuentran en condiciones de extrema vulnerabilidad"
- Protocolo de Caracterización, Viabilización de solicitudes, asignación de turnos y colocación de Atención humanitaria en las etapas de emergencia y transición para víctimas de desplazamiento forzado.
- Ley 387 de 1997.
- Resolución 2347 de 2012 –UARIV-.
- Resolución 3069 de 2010-ACCION SOCIAL-.
- Circular 001 de 2010 – SAPD ACCION SOCIAL-
- Formato Caracterización.
- Instructivo del aplicativo gestión de solicitudes.

## ANEXOS

### Anexo 1 Control de cambios

#### ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Ítem del cambio | Cambio realizado | Motivo del cambio | Fecha del cambio |
|---------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
|         |                 |                  |                   |                  |