

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>1</b> de <b>22</b>

## 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para radicar la toma de solicitud de indemnización administrativa de acuerdo con el procedimiento previsto en la Resolución 1049 de 2019.

## 2. ALCANCE

Aplica para el ciudadano víctima residente en Colombia o en el Exterior. El procedimiento inicia con las orientaciones pertinentes frente a la solicitud de indemnización administrativa y su radicación (casos de víctimas en el exterior, se garantiza el contacto por medio del correo electrónico destinado para tal fin), continuando con el agendamiento a la víctima o, en los eventos que corresponda, al procedimiento denominado "toma simplificada de la solicitud" hasta el inicio de la fase de análisis.

## 3. DEFINICIONES

- **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE:** En atención a la orden vigésima cuarta del Auto 373/16 de la Corte Constitucional, la Unidad para las Víctimas deberá realizar la revisión de los casos de desplazamiento en cuyo responsable en la inclusión en el RUV no se identificó plenamente, en los elementos técnicos, jurídicos contemplados en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Artículo 37 Decreto 4800 de 2011 compilado en el Decreto 1084 de 2015) validando que sí exista relación cercana y suficiente con el conflicto armado, de conformidad con la Sentencia C-781 de 2012.
- **ACTO ADMINISTRATIVO:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de quien ejerce función administrativa, bajo el respeto por la garantías y derechos, tendiente a la producción de efectos jurídicos.
- **ACTUALIZACIONES:** Se refiere a las novedades que requieren actualización como corrección en nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo documento, número documento. Se podrá realizar actualización en la herramienta Indemniza, una vez se evidencie que la novedad ha sido aplicada en la herramienta VIVANTO.
- **CASOS CON DOCUMENTACIÓN PREVIA:** Se refiere a los casos de las personas que ya avanzaron en su proceso de documentación, que permite la plena identificación de los destinatarios de la medida de indemnización administrativa.
- **CRUCE DE INFORMACIÓN:** Gestión entre bases de datos para identificar variables.
- **DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LA FASE DE TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA:** El reconocimiento y entrega de la indemnización por vía administrativa requiere la identificación de los destinatarios susceptibles a recibir la medida, la radicación completa de la

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>2</b> de <b>22</b>

documentación necesaria y la actualización de la información de las víctimas y sus hogares en el RUV, por consiguiente, es menester la colaboración de la víctima aportando la información y/o documentación que se solicite.

- **DESPLAZAMIENTO MASIVO:** De acuerdo con el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1084 de 2015, se define como el desplazamiento masivo, el desplazamiento forzado conjunto de diez (10) o más hogares, o de cincuenta (50) o más personas.
- **DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO:** Es todo acto que atenta contra la naturaleza y/o libertad sexual de hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes en los escenarios de abuso y violencia dentro del contexto del conflicto armado en Colombia. La imposición de estos actos puede originarse por medio de la fuerza, coerción, opresión psicológica, abuso de poder o temor a la violencia que afecta la manifestación de la voluntad de la persona.
- **PROCESO DE DOCUMENTACIÓN:** Es la recepción de los documentos necesarios para (i) identificar los destinatarios de la medida de indemnización administrativa con igual o mejor derecho en los casos de homicidio y desaparición forzada; (ii) validación de certificados que soporten las lesiones personales que causan o no incapacidad permanente o temporal. Los documentos deben ser escaneados y cargados a la herramienta que disponga la Unidad.
- **ESTRATEGIA "TOMA DE SOLICITUD SIMPLIFICADA":** Para los casos de desplazamiento forzado, Vinculación de NNA a actividades relacionadas con grupos armados, delitos contra la integridad sexual, secuestro y tortura, la Subdirección de Reparación Individual en el ejercicio de sus funciones y con visión de mejora continua, realizó acciones en pro de facilitar el acceso de las víctimas respecto a la toma de solicitud y radicación de la medida indemnización administrativa, eliminando el diligenciamiento de la afirmación bajo la gravedad de juramento para el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Validación de documentos de identidad a través de Registraduría (hechos directos), por lo que ya no se necesitará solicitar la copia del documento de los destinatarios, ni el agendamiento previo para cita, estos casos los remitirá el orientador mediante la toma de solicitud simplificada en SGV. Para las víctimas que se encuentren en el exterior deberán enviar los requisitos documentales a través del canal establecido por la Unidad para las Víctimas, quien dispondrá los medios y herramientas para realizar dicho proceso.
- **DOCUMENTADOR:** Persona encargada de generar los procesos de recepción de documentación según lo establecido en la normatividad vigente, teniendo como ejes transversales en la atención un enfoque psicosocial, de enfoque diferencial y una comunicación y escucha asertiva hacia la víctima. Además del proceso de documentación realizan procesos de trámites de actualizaciones y novedades en el RUV. Los documentadores técnicos trabajan en los diferentes puntos de atención y Centro Regionales de las diferentes Direcciones Territoriales, prestando atención de manera presencial o virtual.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>3</b> de <b>22</b>

- **ENFERMEDADES HUÉRFANAS, RUINOSAS, CATASTRÓFICAS Y DE ALTO COSTO:** Son las enfermedades que se encuentran en el listado de enfermedades que el Ministerio de Salud en Colombia ha categorizado en estas variables teniendo en cuenta las condiciones específicas de estos diagnósticos, estipulados en diversos actos administrativos que el ente rector del gobierno colombiano actualiza regularmente.<sup>1</sup>
- **ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** El principio de enfoque diferencial se encuentra definido en La ley 1448 de 2011 en donde se establece que: “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad (...)”.

El enfoque diferencial y de género, enmarcado en la Ley de víctimas y restitución de tierras, así como en los Decretos étnicos con fuerza de Ley, es un método que permite reconocer la existencia de población colombiana con características diversas en razón de su edad (niños niñas adolescentes y jóvenes, personas mayores), sexo, orientación sexual, género, situación de discapacidad y pertenencia étnica, y otorgar especiales garantías y medidas de protección, acordes con sus particularidades y grado de vulnerabilidad.

- **ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO:** Contempla a los Pueblos indígenas, Afrocolombianos, negros, raizales y palanqueros y pueblo Rrom. Estos grupos y los individuos que los componen se entienden como sujetos de especial protección constitucional, debido a su cultura, cosmovisión, cosmogonía, entre otros.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO:** A través de este canal se atienden (i) derechos de petición escritos de personas residentes en el territorio nacional, (ii) las solicitudes de los organismos de control (Procuraduría, Contraloría, Defensoría del pueblo, Corte Constitucional, ONG y demás organismos) y (iii) las víctimas que se encuentran residiendo fuera del país, quienes además pueden acercarse a los consulados para recibir información.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:** Tiene como objetivo atender las solicitudes que realizan las víctimas que se encuentren dentro del territorio nacional o en el exterior, con el fin de ampliar la cobertura de atención por vía telefónica.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Es la estrategia operativa de atención presencial a las víctimas residentes en el territorio colombiano. Se brinda en los puntos de atención, centros regionales y otros espacios complementarios, 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 documentadores.

<sup>1</sup> Resoluciones Ministerio de Salud 2565 fe 2007, 3974 de 2009 y 5265 de 2018.

 Unidad para las Víctimas	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 4 de 22

- **ESQUEMA NO PRESENCIAL:** Es el equipo encargado de dar trámite a todas las solicitudes relacionadas con la medida de Indemnización Administrativa que ingresan por los diferentes canales de atención, tal como: Presencial, canal telefónico, virtual y el canal escrito.
- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Es el grupo de la entidad que tiene como objetivo diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de la Unidad para las Víctimas, que ingresen a través de los canales de atención escrita, telefónica, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.
- **ILEGIBLE:** Documento que por su construcción y estructura no es posible leer y determinar la información que contiene.
- **HOGAR RUV:** Es el grupo de personas parientes o no, incluidos en el Registro Único de Víctimas, con ocurrencia a un hecho victimizante contemplado en la ley 1448 de 2011, en el Decreto 1290 de 2008, Ley 387 de 1997 y Ley 418 de 1997.
- **INDEMNIZA:** Herramienta tecnológica donde se administra la información de las indemnizaciones administrativas.
- **INDEMNIZACIÓN:** Medida de Reparación Integral, representada en la compensación económica que se otorga a la víctima con derecho a recibirla, por el daño sufrido a causa de uno o más hechos victimizantes en el marco del conflicto armado.
- **MÉTODO TÉCNICO PARA PRIORIZACIÓN DE LA ENTREGA DE INDEMNIZACIÓN:** Es un proceso técnico que permite a la Unidad analizar diversas características de las víctimas mediante la evaluación de variables demográficas; socioeconómicas; de caracterización del hecho victimizante; y de avance en la ruta de reparación, con el propósito de generar el orden más apropiado para entregar la indemnización administrativa de acuerdo con la disponibilidad presupuestal destinada para tal fin. Este proceso se aplicará anualmente, y será respecto de la totalidad de víctimas que al finalizar el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior cuenten con decisión de reconocimiento de indemnización administrativa a su favor.
- **NOVEDAD DE FONDO:** Corresponde a todas aquellas incidencias que implican cambios sustanciales sobre la información que se encuentra en el Registro Único de Víctimas, como exclusiones, cuando en la solicitud manifiesta no conocer otros miembros del núcleo familiar, fallecidos, inclusiones, duplicidad en registros, entre otras situaciones.

Algunas de las situaciones descritas requieren ser escaladas a la Dirección de Registro y Gestión de la Información para confirmar como se encuentra la

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>5 de 22</b>

declaración y de acuerdo a la respuesta se realizarán las actualizaciones en la herramienta Indemniza.

- **NÚCLEO FAMILIAR:** Refiere a la composición de las personas que sufrieron el hecho Victimizante los cuales son representados por un “Jefe de Hogar”, donde pueden existir personas víctimas, familiares o no con relaciona a la cabeza que representa al hogar.
- **ORIENTADOR:** Técnico y/o tecnólogo capacitado para brindar la atención y orientación inicial a la población víctima teniendo en cuenta los enfoques psicosociales, de acción sin daño, diferencial y de género con calidad y calidez. La prestación del servicio se llevará a cabo en el esquema presencial modalidad fija (en cada uno de los puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).
- **OTROS HECHOS DIRECTOS:** Delitos contra la libertad e integridad sexual incluidos los niños, niñas y adolescentes concebidos como consecuencia de violación sexual con ocasión del conflicto armado, reclutamiento forzado de menores, lesiones que produzcan incapacidad temporal o incapacidad permanente, tortura, tratos crueles inhumanos y degradantes, atentado terrorista, víctimas de MAP, MUSE, AEI, amenaza, afectación en bienes, despojo y abandono de tierras<sup>2</sup> y secuestro.
- **HECHOS INDIRECTOS:** Homicidio, Desaparición Forzada.
- **PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- **PERSONA VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO:** se entiende como víctima del desplazamiento forzado, toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personal ha sido vulnerada o se encuentra directamente amenazadas, con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3° de la presente ley.
- **REPISADO O ALTERADO:** Datos originales sobrescritos o manipulados.
- **REPARACIÓN INTEGRAL:** Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras). La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no

<sup>2</sup> Amenaza, afectación en bienes, despojo y abandono de tierras: los anteriores hechos victimizantes no son hechos susceptibles de indemnización.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>6</b> de <b>22</b>

repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante y en razón al enfoque diferencial y de género.

- **RUTA GENERAL:** Corresponde a las solicitudes que no acrediten alguna situación de extrema urgencia y vulnerabilidad y cuyo inicio de documentación se hizo posterior al 06/06/2018.
- **RUTA PRIORITARIA:** Mediante la cual serán atendidas víctimas que por razones de su edad, enfermedad o discapacidad se encuentran en una situación de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad, en los términos que define el artículo 4 de la Resolución 1049 de 2019 o el artículo 1 de la Resolución 582 de 26 de abril de 2021.
- **SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones.
- **RCYS:** Relación Cercana y suficiente con el Conflicto Armado.
- **RUV:** (Registro Único de Víctimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (Decreto 1084 de 2015).
- **SGV – SISTEMA DE GESTIÓN DE VÍCTIMAS:** Herramienta donde se canalizan las solicitudes realizadas por los ciudadanos vía telefónica, virtual y presencial, lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.
- **SOLICITUDES GENERALES:** Corresponde a las solicitudes que no acreditan alguna situación de extrema urgencia y vulnerabilidad.
- **SOLICITUDES PRIORITARIAS:** Corresponde a las solicitudes en las que se acredite alguna de las siguientes situaciones de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad:
  - **Edad:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (**68**) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con el avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
  - **Enfermedad:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>7</b> de <b>22</b>

- **Discapacidad:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud o bajo los criterios exigidos para víctimas en el exterior. Para las víctimas en el exterior, se requiere un documento (carné de discapacidad, certificado de discapacidad, historia clínica que indique la palabra discapacidad) que contenga la palabra discapacidad, el logo institucional y los datos de la víctima con discapacidad
- **TOMA DE SOLICITUD:** Proceso que deben surtir las víctimas incluidas en el RUV por hechos susceptibles de ser indemnizados con el objeto de iniciar el procedimiento establecido en la Resolución 1049 de 2019 o norma que haga sus veces. Para ello, en algunos casos se aportará documentación necesaria, según el caso particular y concreto. Lo anterior, con el fin de recibir una respuesta de fondo a la solicitud en la que se otorgue o niegue el derecho a la medida de indemnización.
- **VIVANTO:** Herramienta que consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y los cuatro marcos normativos que conforman el RUV (SIPOD, SIV, SIRAV Y LEY 1448 DE 2011), con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva.  
La consulta individual de VIVANTO permite consultar la información de las víctimas del Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.
- **SERVICIO DE EVENTOS RELACIONADOS:** Responde a los avances en la interoperabilidad entre el Registro Único de Víctimas y la herramienta INDEMNIZA, cuyo fin es realizar cargues a través de los criterios de búsqueda establecidos, conciliar la información de INDEMNIZA con la información contenida en las diferentes fuentes que conforman el RUV, para identificar los destinatarios con derecho a la medida indemnización administrativa al realizar el proceso de toma de solicitud.
  - **Uso en casos de desplazamiento forzado:**  
Permite agrupar las declaraciones para conformar en INDEMNIZA los destinatarios de la indemnización administrativa en casos en los que se haya solicitado a registro la división del núcleo. Y agrupar destinatarios en eventos de desplazamiento forzado que hayan sido declarados en múltiples ocasiones, o por diferentes marcos normativos.
- **VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Dichas definiciones se establecen para las víctimas del conflicto en general en la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3º, para las

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>8</b> de <b>22</b>

víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas en el Decreto 4633 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano en su artículo 3º del Decreto 4634 del 2011 y para las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en el Decreto 4635 de 2011 en su artículo 3º.

#### 4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.
- Que las víctimas estén incluidas en el RUV por un hecho susceptible de indemnización administrativa (desplazamiento forzado, homicidio, desaparición forzada, secuestro, lesiones personales que causan incapacidad temporal, lesiones personales que causan incapacidad permanente, delitos contra la integridad sexual, Reclutamiento forzado de menores de edad, Tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes).
- Que las víctimas de desplazamiento forzado tengan la marca de que su inclusión en el RUV tuvo lugar en virtud a que el hecho ocurrió con relación cercana y suficiente con el conflicto armado.
- Que la víctima no haya recibido pagos por indemnización administrativa que excedan los 40 SMLV (salario mínimo legal vigente), para hechos directos.
- Que las víctimas cumplan con el deber de participación conjunta para realizar actualización de novedades en el RUV.
  - para las víctimas en el exterior se debe tramitar a través del correo electrónico [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co)
  - para las víctimas en Colombia, se debe cumplir con la cita asignada y entregar la documentación requerida, para acreditarlo como destinatario de la medida de indemnización conforme a normatividad vigente. la solicitud de la indemnización administrativa para la ruta prioritaria se requiere que cumplan con los siguientes criterios:
    - o **Edad:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (**68**) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo al avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
    - o **Enfermedad:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>9</b> de <b>22</b>

- **Discapacidad:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud. Para las víctimas en el exterior, se requiere un documento (carné de discapacidad, certificado de discapacidad, historia clínica que indique la discapacidad) que contenga la palabra discapacidad, el logo institucional y los datos de la víctima con discapacidad.
- Para acreditar la condición de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad relacionada con la situación de discapacidad, debe revisarse que el certificado médico cumpla los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud (aplica para víctimas residentes en el territorio nacional).
- En el momento de la documentación, en caso de requerirse, se deben solicitar los siguientes documentos:
  - Afirmación bajo la gravedad de juramento homicidio - desaparición forzada.
  - Formato Declaración de existencia de lesión personal que causó incapacidad temporal sin certificación médica.
- Al momento de informar los motivos que impiden la radicación de toma de solicitud se definen los siguientes guiones:
  - **Guion comunicación escrita (canal escrito):** texto por medio del cual se indica al solicitante de la toma de solicitud de indemnización administrativa de manera escrita (Versiones finales VF's, definidos para el canal escrito), las razones por las cuales no es posible realizar la radicación de su solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en la guía para la toma de solicitud.
  - **Guion comunicación Verbal (canal telefónico):** información indicada de manera verbal por los canales de atención presencial y telefónico en donde se mencionan las razones por las cuales no es posible realizar la radicación de la solicitud, de acuerdo con los criterios establecidos en la guía para la toma de solicitud (en el evento de pueblos étnicos que requieran un traductor para informar la respuesta, se generaran las acciones necesarias para el caso).

Dichos guiones van en concordancia con los modelos de respuesta definidos por los aplicativos de la Unidad (SGV para canal telefónico y presencial y LEX para canal escrito) los cuales varían de manera permanente dada la operatividad del proceso.

Para la implementación de los guiones, se debe tener en cuenta lo establecido en los Decretos Ley Étnicos 4633, 4634 y 4635 de 2011 en términos de enfoque étnico. Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 410,08,08-25
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 07
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: <b>10</b> de <b>22</b>

indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.

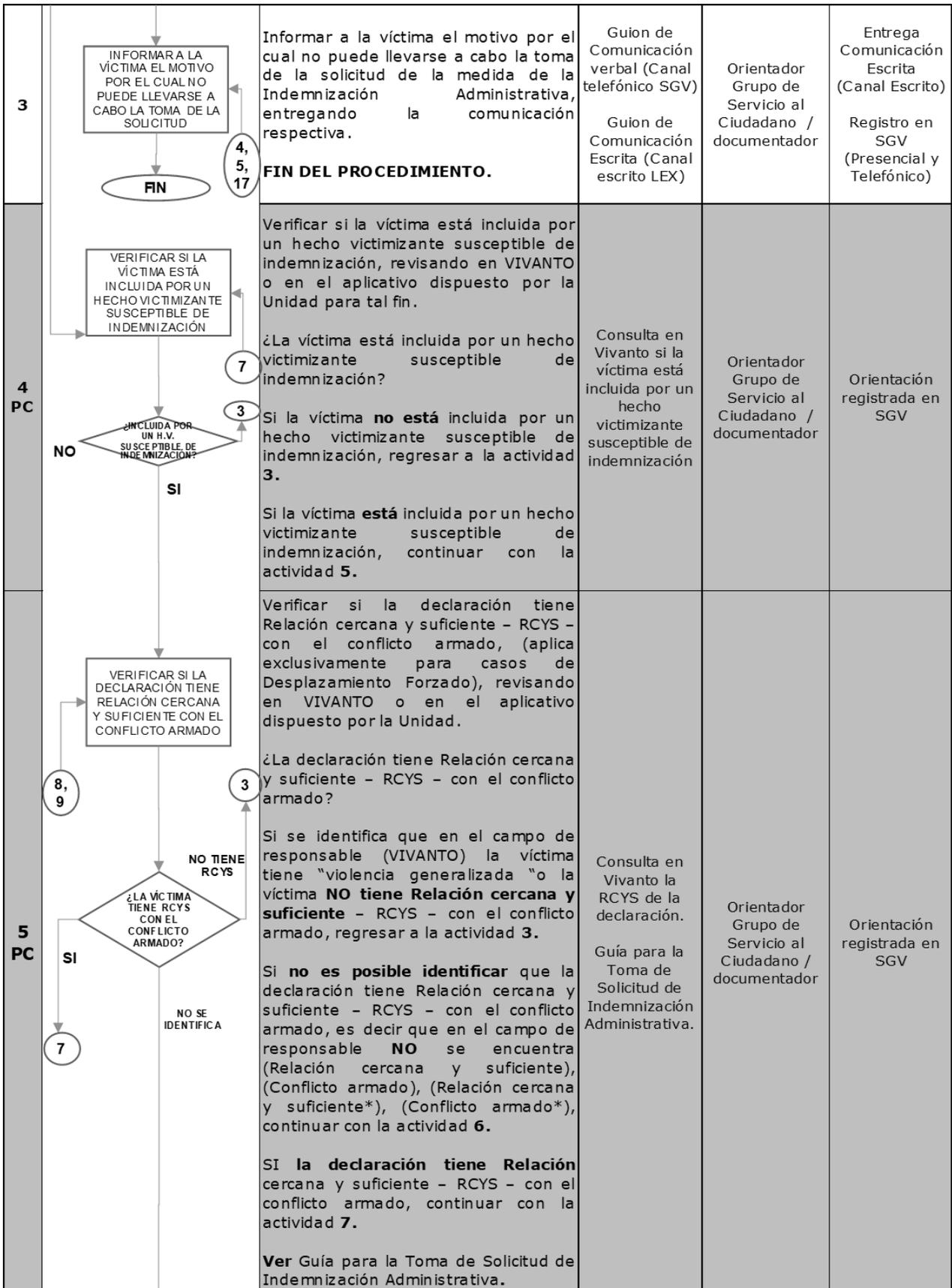
- Modalidad de agendamiento:** Se pueden presentar de acuerdo al tipo de atención que esté presentando el centro regional o en el punto de atención a víctimas (virtual o presencial) Para la modalidad virtual, se contactará telefónicamente y se brindará un link de un chat virtual en donde podrán contactarse de manera bilateral y hacer el envío de la documentación para la radicación de la toma de solicitud de indemnización administrativa (no aplica para víctimas en el exterior).
- Inclusión de nuevos destinatarios para los hechos victimizantes de homicidio y desaparición forzada en el registro único de víctimas:** la inclusión de destinatarios que se identifiquen en la documentación aportada como beneficiarios con igual o mejor derecho en el momento de la toma de solicitud de indemnización administrativa, debe realizarse dando cumplimiento a la Circular interna 00030 del 10 de noviembre de 2020.
- Procesamiento masivo de las solicitudes por toma simplificada:** El abordaje de las solicitudes a las que aplica el “procedimiento de de toma de solicitud simplificada”, se escalan por medio del aplicativo SGV, con el fin de que se realicen los procesamientos y cruces masivos por el equipo de gestión de la información de la Subdirección de Reparación Individual, esto teniendo en cuenta el volumen de solicitudes que se escalan.  
Los casos que no prosperen, producto del procesamiento masivo, serán asignados uno a uno a los documentadores para su gestión y posterior cierre en la herramienta SGV.
- Solicitudes susceptibles de toma de solicitud simplificada:** Desde el 16 de septiembre de 2019, se eliminó la afirmación bajo la gravedad de juramento para los casos de Desplazamiento Forzado. Lo anterior, debido a que la validación del documento de identidad de la víctima se realizará a través de los cruces de información que se tiene con la Registraduría Nacional del estado Civil. En ese orden de ideas, esta validación aplica, desde entonces, para los hechos directos, por lo que no se requiere solicitar copia del documento de identidad de los destinatarios, ni el agendamiento previo para realizar la radicación de la solicitud de indemnización. Estos casos los remitirá el orientador por SGV para la toma de solicitud simplificada.
- Para las víctimas que se encuentren en el exterior deberán enviar los requisitos documentales a través del canal establecido por la Unidad para las Víctimas, quien dispondrá los medios y herramientas para realizar dicho proceso, o en casos de toma simplificada, presentar la solicitud por los canales establecidos
- El procedimiento de toma de solicitud simplificada se canaliza por medio de los gestores u orientadores de Grupo de Servicio al Ciudadano, los cuales por medio de

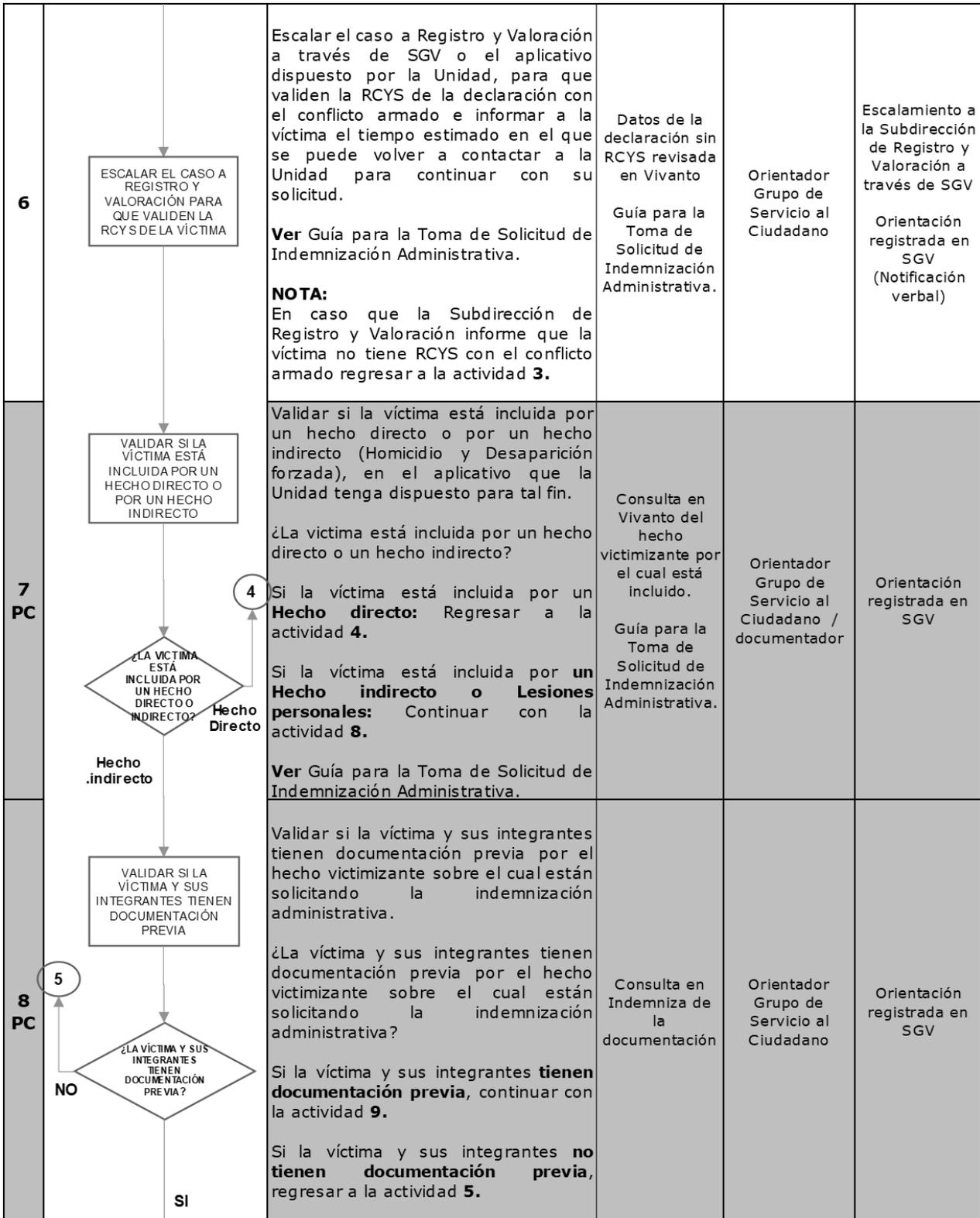


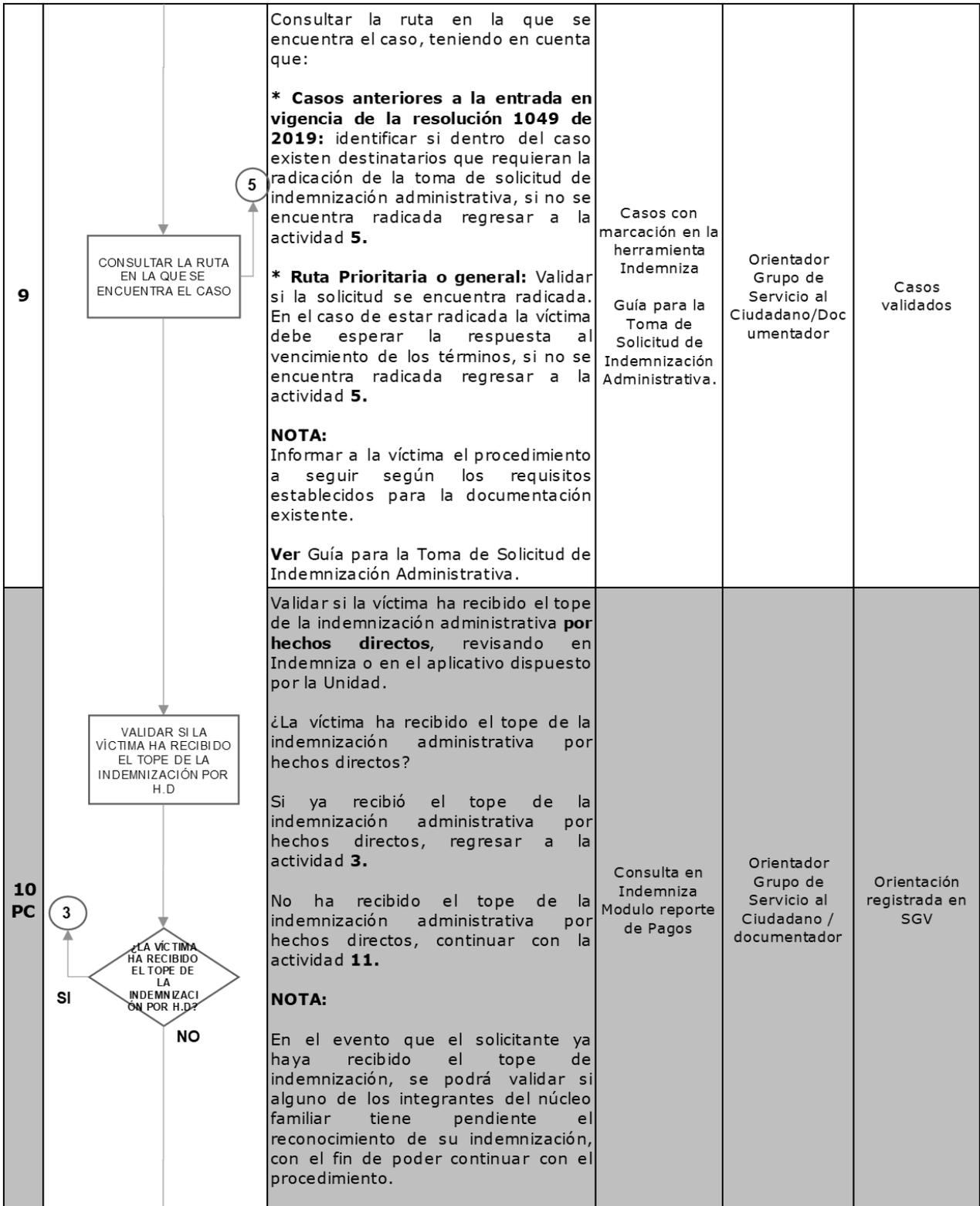
SGV solicitarán a la Subdirección de Reparación Individual la realización de dicha toma de solicitud la cual se genera realizando cruces tanto en Registraduría como en los aplicativos Vivanto e Indemniza, por lo que no es necesaria la interacción con la víctima, sin embargo, en caso que algún integrante de la declaración acredite algún criterio de priorización, en el caso creado en de SGV se deberá adjuntar el soporte respectivo.

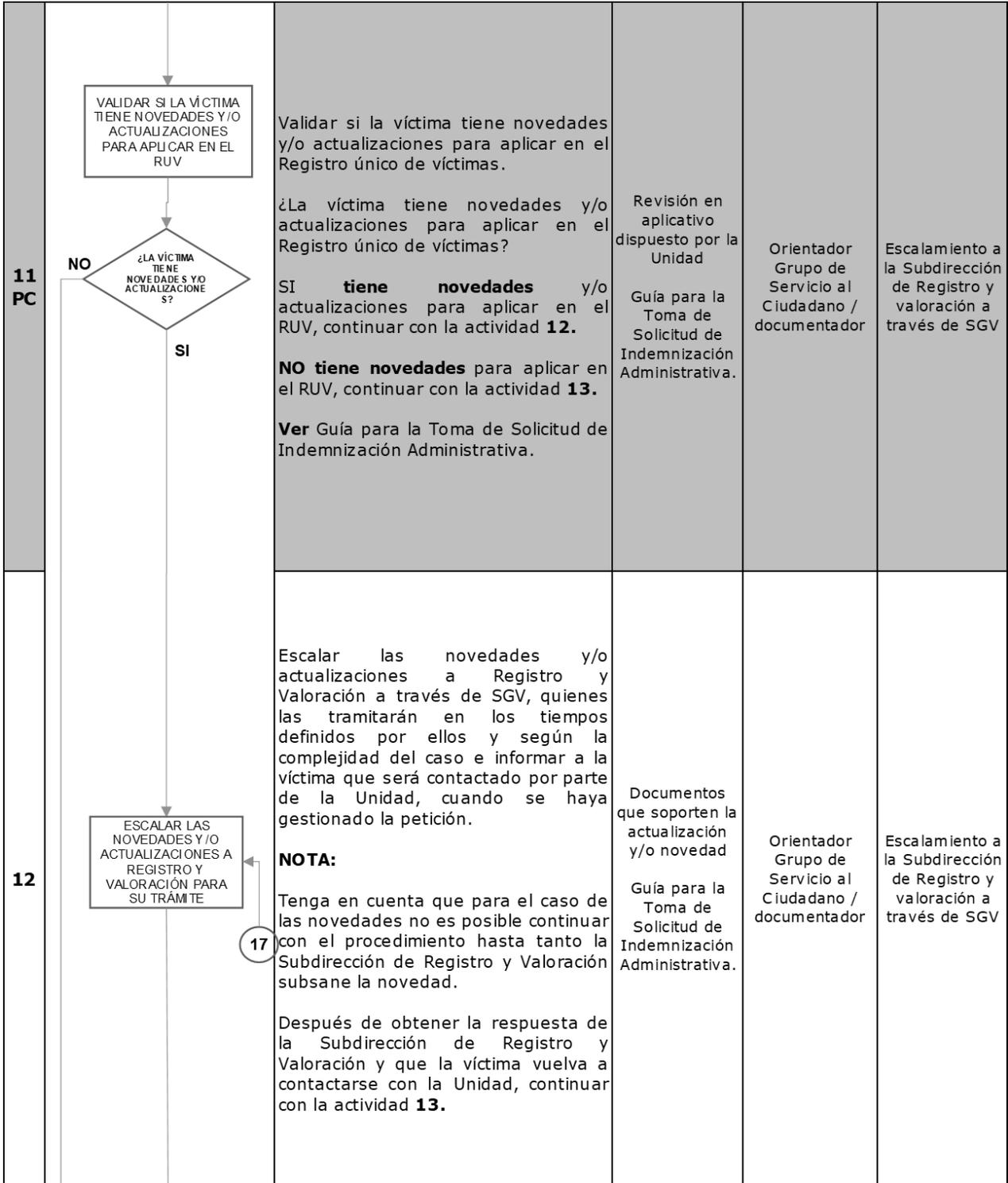
## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

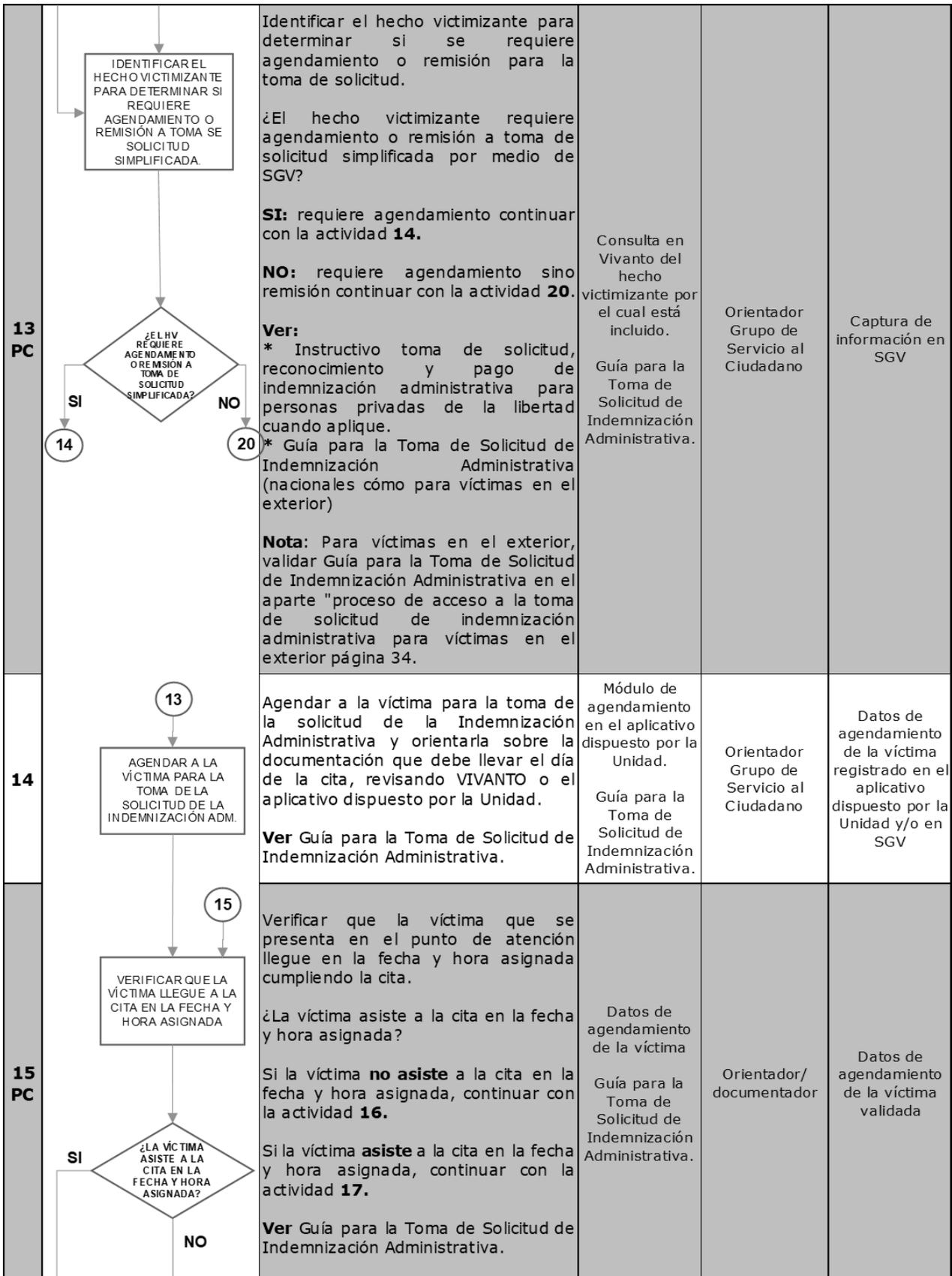
Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[ORIENTAR A LA VÍCTIMA FRENTE A LA TOMA SOLICITUD DE LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA]           </pre>	<p>Orientar a la víctima frente a la toma de la solicitud de la Indemnización Administrativa, una vez solicita la información a través de los canales establecidos por la Unidad (Canal telefónico, virtual o presencial).</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Mecanismo de contacto de la Víctima con la Unidad (Canales de atención presencial, telefónico, virtual)</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p>
2 PC	<pre> graph TD     B[VALIDAR EL ESTADO DE LA PERSONA EN EL REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS] --&gt; C{¿CUÁL ES EL ESTADO DE LA PERSONA EN EL RUV?}     C -- INCLUIDO --&gt; D[¿CUÁL ES EL ESTADO DE LA PERSONA EN EL RUV?]     C -- NO INCLUIDO --&gt; E[¿CUÁL ES EL ESTADO DE LA PERSONA EN EL RUV?]           </pre>	<p>Validar el estado de la persona en el Registro Único de Víctimas - RUV, revisando en VIVANTO o en el aplicativo que la Unidad tenga dispuesto para tal fin.</p> <p>¿Cuál es el estado de la persona en el RUV?</p> <p>Si la persona se encuentra "No Acreditado" o con estado de "No Incluido", continuar con la actividad <b>3</b>.</p> <p>Si la persona se encuentra en el RUV con estado "Incluido", continuar con la actividad <b>4</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Consulta en Vivanto del estado de inclusión de la víctima.</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano / documentador</p>	<p>Orientación registrada en SGV</p>





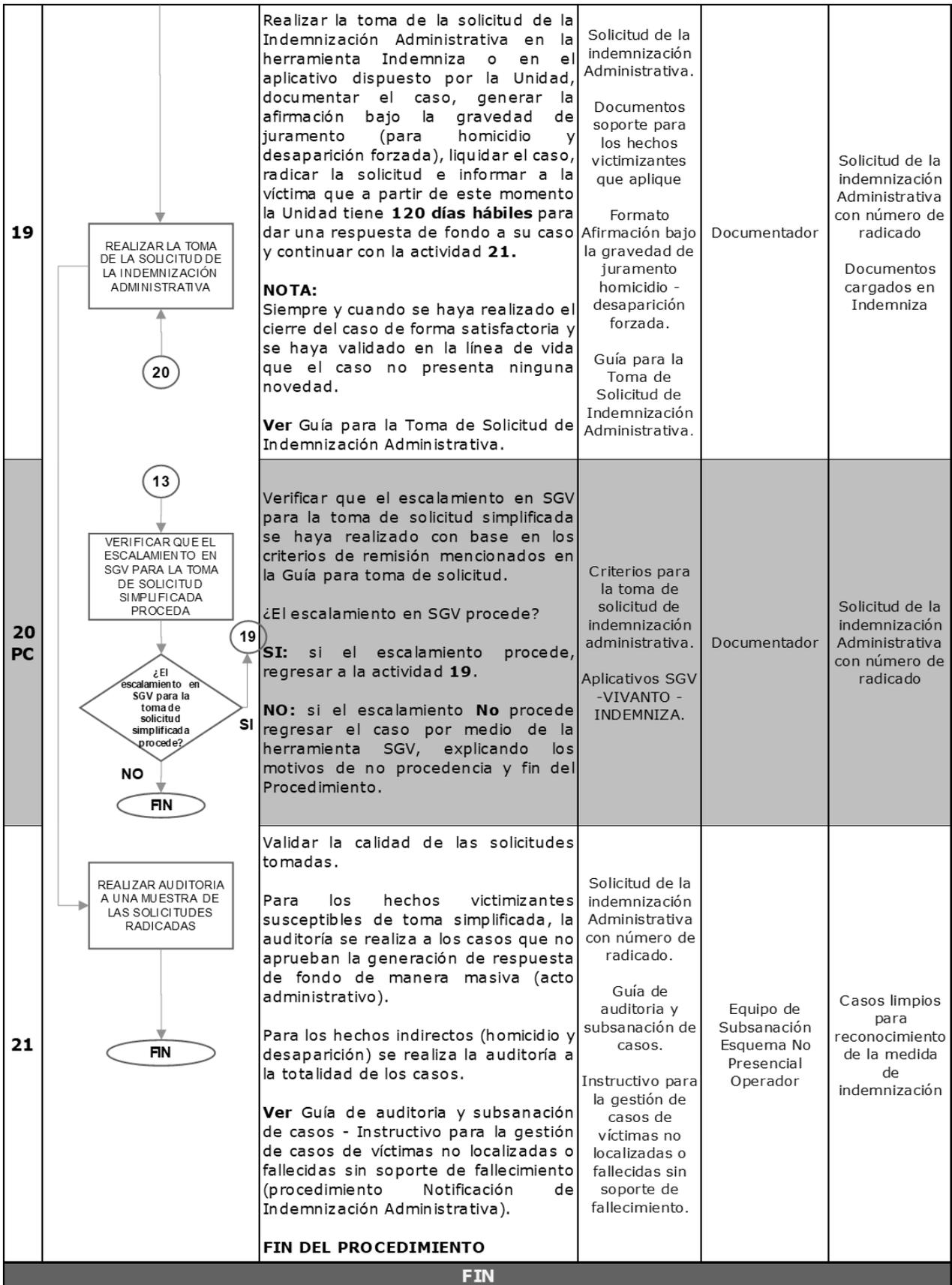








<p><b>16</b></p>	<pre> graph TD     A[REAGENDAR LA CITA POR SOLICITUD DE LA VÍCTIMA] --&gt; B((15))     </pre>	<p>Reagendar la cita por solicitud de la víctima mediante cualquier canal de atención y regresar a la actividad <b>15</b>.</p> <p><b>Ver</b> Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Módulo de agendamiento en el aplicativo del operador</p> <p>Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</p>	<p>Orientador/documentador</p>	<p>Datos de agendamiento de la víctima</p>
<p><b>17</b> <b>PC</b></p>	<pre> graph TD     C[VALIDAR QUE EL SOPORTE SUMINISTRADO POR LA VÍCTIMA ESTÉ ACORDE CON EL H.V DE LA SOLICITUD] --&gt; D{¿EL SOPORTE SUMINISTRADO POR LA VÍCTIMA ESTÁ ACORDE?}     D -- NO --&gt; E((3))     D -- SI --&gt; F[REALIZAR LAS VERIFICACIONES CONTEMPLADAS EN LAS ACTIVIDADES 2 A LA 12]     </pre>	<p>Validar que el soporte suministrado por la víctima esté acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud.</p> <p>¿El soporte suministrado por la víctima está acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud?</p> <p>Si el soporte suministrado por la víctima <b>no está acorde</b> con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud, regresar a la actividad <b>3</b>.</p> <p>Si el soporte suministrado por la víctima (o el cargado en SGV) <b>está acorde</b> con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud, continuar con la actividad <b>18</b>.</p> <p><b>Soportes de priorización:</b> en el caso que algún destinatario aporte documentación para acreditar priorización de acuerdo a lo establecido en la resolución 1049 de 2019 (enfermedad, edad, discapacidad) se debe validar que el soporte cumpla con los requisitos que establece el ministerio de salud y protección social o la superintendencia nacional de salud. Si el soporte cumple, avance con el cargue y priorización en indemniza, si el soporte no cumple continuar con actividad <b>18</b>.</p>	<p>Documento soporte acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud</p> <p>Guía para la toma de solicitud de indemnización administrativa.</p>	<p>Documentador</p>	<p>Documento soporte acorde con el hecho victimizante por el cual está haciendo la solicitud validado</p>
<p><b>18</b></p>	<pre> graph TD     G[REALIZAR LAS VERIFICACIONES CONTEMPLADAS EN LAS ACTIVIDADES 2 A LA 12]     </pre>	<p>Realizar las verificaciones contempladas en las actividades <b>2 a la 12</b> de este procedimiento.</p>	<p>Revisión en aplicativo dispuesto por la Unidad</p>	<p>Documentador</p>	<p>Orientación registrada en SGV</p>





Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Indemnización Administrativa otorgada de acuerdo con el presupuesto asignado para la vigencia.	Es una medida de reparación integral que entrega el Estado colombiano como compensación económica por los hechos victimizantes sufridos. La materialización de la medida para las víctimas que viven en el exterior se realizará a través de un abono en cuenta bancaria, ya sea en Colombia o en el país donde vivan.

## 6. ANEXOS

**Anexo 1:** Resolución 01049 de 2019.

**Anexo 2:** Circular 0025 del 29 de agosto del 2018.

**Anexo 3:** Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.

**Anexo 4:** Guía de auditoría y subsanación de casos.

**Anexo 5:** Afirmación bajo la gravedad de juramento homicidio - desaparición forzada.

**Anexo 6:** Formato Declaración de existencia de lesión personal que causó incapacidad temporal sin certificación médica.

**Anexo 7:** Instructivo toma de solicitud, reconocimiento y pago de indemnización administrativa para personas privadas de la libertad.

**Anexo 8:** Informativo personas privadas de la libertad (PPL).

**Anexo 9:** Resolución 00582 del 26 de abril de 2021.

**Anexo 10:** Ley 2078 de 2021.

**Anexo 11:** Circular 00030 del 10 de noviembre de 2020.

**Anexo 12:** Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento (procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa).

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	20/09/2018	Creación del procedimiento.
V2	10/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio en el nombre del Procedimiento de: Solicitud de entrega de indemnización administrativa a Toma de solicitud de indemnización administrativa</li> </ul>



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación y cambio de definiciones.</li> <li>• Cambio de actividades acorde con el modelo de gestión y operación vigente en el Proceso.</li> <li>• Eliminación de anexos asociados a la versión anterior de este procedimiento por la inclusión de la Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa.</li> <li>• Los anexos 5, 6, 7 y 8 pasan de estar asociados al procedimiento de Documentación para el acceso a la medida de indemnización Administrativa, a estar relacionados en este procedimiento.</li> </ul>
V3	20/05/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyen definiciones.</li> <li>• Se incluye en los criterios de operación lineamientos de los guiones de comunicación escrita (canal escrito) y comunicación Verbal (canal telefónico).</li> <li>• Se incluye punto de control No. 13 para validar la identificación de hecho victimizante previo al agendamiento y remisión del caso.</li> <li>• Se incluye punto de control No. 20 para la verificación del escalamiento en SGV para determinar si procede o no.</li> <li>• Se eliminan los siguientes anexos del Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Afirmación Bajo La Gravedad de Juramento Desplazamiento Forzado (Código: 410.08.15-43; Versión: 06; Fecha: 28-03-2019).</li> <li>* Constancia de desconocimiento del paradero y/o datos de contacto de uno de los integrantes del grupo familiar (Código: 410.08.15-41; Versión: 03; Fecha: 13/08/2019).</li> </ul> </li> <li>• Se relacionan los siguientes anexos: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anexo 7: Instructivo toma de solicitud, reconocimiento y pago de indemnización administrativa para personas privadas de la libertad (Código: 410,08,05-22; Versión: 01; Fecha: 13/08/2019).</li> <li>* Anexo 8: Informativo personas privadas de la libertad (PPL) (Código: 410,08,15-93; Versión: 01; Fecha: 13/08/2019).</li> </ul> </li> </ul>
V4	16/04/2021	<p>Se realizan ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye criterio de operación para atender solicitudes por derecho de petición o acción constitucional: * Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.</li> <li>• Se incluye nota en la actividad 13 (punto de control): Nota: Si el solicitante aporta un documento que certifique la Discapacidad de él o alguno de los destinatarios, Indague y oriente con base en la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019" y continúe con la actividad 20 (remisión por medio de SGV) o 14 (agendamiento) depende del tipo de remisión.</li> <li>• Se incluye el Anexo 9: Guía para orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019.</li> </ul>
V5	07/07/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el objetivo y el alcance del procedimiento.</li> <li>• Se elimina la definición de notificador.</li> <li>• Se incluye un nuevo criterio de operación: Modalidad de agendamiento.</li> <li>• Se incluye <i>o lesiones personales</i> en la actividad No. 4.: Si la víctima está incluida por un Hecho indirecto o Lesiones personales: Continuar con la actividad 6.</li> <li>• Ajustes en los conceptos y definiciones.</li> <li>• Se elimina nota de la actividad 13: <b>Nota:</b> Si el solicitante aporta un documento que certifique la Discapacidad de él o alguno de los destinatarios, Indague y oriente con base en la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019" y continúe con la actividad 20 (remisión por medio de SGV) o 14 (agendamiento) depende del tipo de remisión y la "Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019"</li> <li>• Vinculación de la resolución que modifica la edad priorización y su operatividad.</li> <li>• Mención de modalidades de agendas VIRTUALES Y PRESENCIALES.</li> <li>• Se incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anexo 10: Ley 2078 de 2021.</li> <li>* Anexo 11: Circular 00030 del 10 de noviembre de 2020.</li> </ul> </li> <li>• Se elimina la Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo Ley 1996 de 2019 (Código: 410,08,04-20; Versión: 01; Fecha: 16/04/2021) dado la directriz de la Sub General de retomar TDA.</li> </ul>



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V6	14/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta el OBJETIVO, aclarando que el procedimiento a seguir es para radicar la toma de la solicitud de indemnización administrativa.</li> <li>Se ajusta el ALCANCE del procedimiento aclarando la participación de víctimas en el exterior.</li> <li>Se ajustan las definiciones de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>* DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LA FASE DE TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.</li> <li>* ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE.</li> <li>* Se aclara en la definición de Modalidad de agendamiento que el contacto es telefónico.</li> </ul> </li> <li>Se ajusta la redacción de las actividades <b>8 y 9</b> aclarando que es si la declaración tiene Relación cercana y suficiente – RCYS – con el conflicto armado.</li> <li>Se ajusta la redacción de la actividad <b>12</b>, en cuanto al tiempo.</li> <li>Se vincula en las actividades <b>14, 15 y 16</b> la guía para la toma de solicitud de indemnización administrativa, en la cual cita en la Pagina 34, la dinámica de atención para víctimas en el exterior.</li> <li>Se ajusta la Descripción del Producto y/o Servicio incluyendo "o víctimas en el exterior que han contactado a la Unidad por el canal de atención establecido y que como resultado".</li> </ul>
V7	6/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta la redacción del Objetivo.</li> <li>Se ajusta la redacción del Alcance.</li> <li>Se ajusta la redacción de las siguientes definiciones: deber de participación de las víctimas en la fase de toma de solicitud de indemnización administrativa, estrategia "toma de solicitud simplificada", enfermedades huérfanas, ruinosas, catastróficas y de alto costo, enfoque diferencial y de género, enfoque diferencial étnico, esquema de atención canal escrito, esquema de atención canal telefónico, esquema de atención presencial, método técnico para priorización de la entrega de indemnización, novedad de fondo, núcleo familiar, toma de solicitud y servicio de eventos relacionados.</li> <li>Se agregan las siguientes definiciones: personas con discapacidad, persona víctima de desplazamiento forzado, ruta general y prioritaria.</li> <li>Se eliminan las siguientes definiciones: formas propias de vida e interculturalidad.</li> <li>Se modula ruta transitoria teniendo en cuenta que aún existen solicitudes que versan sobre casos anteriores a la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.</li> <li>Se ajusta la redacción de algunos criterios de operación y se incluyen criterios de operación: Procesamiento masivo de las solicitudes por toma simplificada y Solicitudes susceptibles de toma de solicitud simplificada.</li> <li>Se ajusta flujograma así:             <ul style="list-style-type: none"> <li>En la actividad 1 se ajusta redacción incluyendo la palabra toma de.</li> <li>En las actividades 2, 3, 4, 5, 7, 10, 11, 12 se incluye en responsable al documentador.</li> <li>Se mueve dentro del procedimiento el PC 4 y se ajusta la numeración.</li> <li>Se mueve dentro del procedimiento el PC 6 y se ajusta la numeración.</li> </ul> </li> <li>En la actividad 9 se incluye una aclaración: * Casos anteriores a la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019: identificar si dentro del caso existen destinatarios que requieran la radicación de la toma de solicitud de indemnización administrativa, si no se encuentra radicada continuar con la actividad 5.</li> <li>En el PC 13 se incluye en la pregunta: a toma de solicitud simplificada por medio de SGV? Y la siguiente <b>Nota:</b> Para víctimas en el exterior, validar Guía para la Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa en el aparte "proceso de acceso a la toma de solicitud de indemnización administrativa para víctimas en la exterior página 34.</li> <li>En el PC 17 se incluye: <i>Soportes de priorización: en el caso que algún destinatario aporte documentación para acreditar priorización de acuerdo a lo establecido en la resolución 1049 de 2019 (enfermedad, edad, discapacidad) se debe validar que el soporte cumpla con los requisitos que establece el ministerio de salud y protección social o la superintendencia nacional de salud. Si el soporte cumple, avance con el cargue y priorización en indemniza, si el soporte no cumple continuar con actividad 18, y se ajusta la entrada incluyendo la Guía para la toma de solicitud de indemnización administrativa.</i></li> <li>En la actividad 19 se elimina desplazamiento y los 90 días para ruta transitoria.</li> <li>En el PC 20, se incluye la toma de solicitud simplificada.</li> <li>Actividad 21: se incluye validación para para los hechos victimizantes susceptibles de toma simplificada y para hechos indirectos.</li> <li>Se incluye el Anexo 12: <i>Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento (procedimiento Notificación de Indemnización</i></li> </ul>



Unidad para  
las **Víctimas**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 410,08,08-25

PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL

Versión: 07

PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE  
INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha: 6/05/2022

Página: **22** de **22**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<i>Administrativa).</i>