

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE- | Código: 423,08,04-5 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 02 |
| | PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO | Fecha: 11/07/2022 |
| | | Página: 1 de 8 |

GUÍA DE ORIENTACIONES ADICIONALES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR

- 1. OBJETIVO:** Establecer lineamientos adicionales para tener en cuenta en el acompañamiento a víctimas en el exterior, que manifiesten su intención de retornar a Colombia; así como aquellas en estado de retorno efectivo, que informan su deseo de ser acompañadas en el territorio nacional.

- 2. ALCANCE:** Esta guía aplica para víctimas que se encuentren en el exterior y en Retorno efectivo. Para la articulación con el Grupo de Retornos y Reubicaciones, aplicará exclusivamente en aquellos casos en que por lo menos un miembro del hogar se encuentre incluido por desplazamiento forzado en el Registro Único de Víctimas. Se realizará el acompañamiento a las personas incluidas en el Registro Único de Víctimas que se encuentren en el exterior; así como aquellas en estado de retorno efectivo, que informan su deseo de ser acompañadas. Se hará especial énfasis en la fase de alistamiento, en la articulación con el Grupo de Retorno y Reubicaciones, iniciando desde la solicitud por parte de la víctima con la intención de ser acompañada en su proceso de RR, esto a través de los canales de atención que dispone la Unidad para las víctimas, así como las acciones que se articularan en la atención inicial tras la llegada a Colombia.

Contiene lineamientos para el trámite a las solicitudes de las víctimas que se encuentran fuera del país; así como aquellas en estado de retorno efectivo, que informan su deseo de ser acompañadas en el territorio nacional, indicando y orientando de forma clara y precisa las medidas de atención, asistencia y reparación a las que tienen derecho, junto con el proceso establecido en la ruta procedente para tal caso.

3. DEFINICIONES

- **AH:** Atención Humanitaria.

- **BASE PRINCIPAL DE RETORNOS:** Es la base anual que se encuentra en SharePoint del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior y se alimenta diariamente con los casos que llegan por CIR, LEX Y SGV con las solicitudes de retorno, esta tiene algunos campos sociodemográficos, lleva el registro de Atenciones Humanitarias y es donde se realiza el seguimiento de las solicitudes.

- **CARTA DE MANIFESTACIÓN DE RETORNO:** Formato que contiene información respecto a país y ciudad de procedencia, así como informa el grupo familiar con el que retorno y fecha de retorno. Se usa en los casos de retornos sin previo aviso.

- **CIR:** Comisión Intersectorial Para el Retorno.

- **FORMATO DE SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNO DEL EXTERIOR:** Este formato es diligenciado por los Consulados y enviado al GAVE para la toma de la solicitud en el SGV. Contiene información respecto a país y ciudad de procedencia, así como el registro del grupo familiar con el que retornará y fecha tentativa de retorno del solicitante. Se usa en los casos de retornos con previo aviso.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE- | Código: 423,08,04-5 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 02 |
| | PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO | Fecha: 11/07/2022 |
| | | Página: 2 de 8 |

- **DGSH:** Dirección de Gestión Social y humanitaria
- **GAVE:** Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior.
- **GRR:** Grupo de Retornos y Reubicaciones.
- **GSC:** Grupo de Servicio al Ciudadano.
- **LEX:** Herramienta Grupo de Respuesta Escrita
- **PRINCIPIO DE DIGNIDAD:** La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación a las Víctimas brindará acceso a planes, programas y proyectos orientados a la atención y reparación integral de las víctimas, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos en condiciones de respeto a su integridad y dignidad.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La Unidad para la Atención y reparación integral a las víctimas coordinará con las autoridades competentes las acciones necesarias para garantizar las condiciones de seguridad requeridas para evitar la vulneración de los Derechos Humanos y la ocurrencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
- **PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD:** La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación de las Víctimas ofrecerá las condiciones necesarias para que la decisión de retorno o reubicación de las víctimas se tome de manera voluntaria y con pleno conocimiento de las condiciones en que se encuentra el lugar de destino.
- **RETORNO:** Se entenderá de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.6.5.8.1. del Decreto 1084 de 2015 que "El 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."
- **RETORNO CON PREVIO AVISO:** Hace referencia a las solicitudes de víctimas que se encuentran en el exterior y desean iniciar su proceso de acompañamiento en el RR.
- **RETORNO EFECTIVO o RETORNO SIN PREVIO AVISO:** Hace referencia a las Víctimas que han retornado a Colombia por sus propios medios y al momento de su llegada, solicitan el acompañamiento en el RR.
- **REUBICACIÓN:** La reubicación es el proceso mediante el cual la persona o el hogar víctima de desplazamiento forzado deciden asentarse en un lugar distinto del que se vieron forzados a salir; en este proceso se incluye la integración local como una reubicación en el lugar de recepción del hogar.
- **RUV:** Registro Único De Víctimas.
- **SGV:** Sistema de Gestión a Víctimas.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | <p>GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE-</p> | Código: 423,08,04-5 |
| | <p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p> | Versión: 02 |
| | <p>PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO</p> | <p>Fecha: 11/07/2022</p> <p>Página: 3 de 8</p> |

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN:

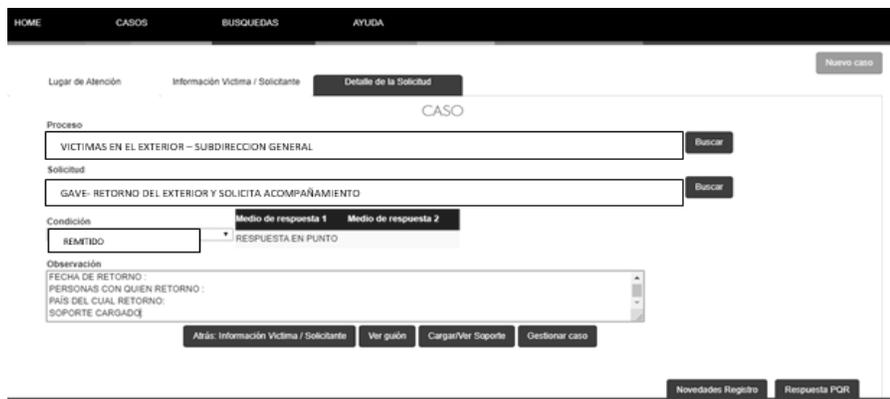
La ruta de acompañamiento para retorno desde el exterior inicia en el momento en que se recibe la solicitud de retorno a territorio nacional. Aplica para casos de retorno con previo aviso y de retorno efectivo o sin previo aviso. Las solicitudes son atendidas a través de los canales de atención establecidos por la Unidad para las Víctimas. Una vez recibida e identificada se hará la asignación de los casos diariamente al grupo de profesionales GAVE para iniciar la ruta de acompañamiento en articulación con el GRR. Toda gestión realizada se registra en la base principal de retornos, así como en la herramienta SGV y MAARIV.

4.1 Canales de ingreso de solicitudes

La Unidad para las Víctimas establece diferentes canales de recepción de solicitudes para que las víctimas del conflicto armado incluidas en el RUV informen voluntariamente su intención de retorno al país con el fin de iniciar un acompañamiento por parte de la Unidad para las víctimas, independientemente del lugar en donde se encuentren. El ingreso de solicitudes se da por 3 canales:

4.1.1 SGV (Sistema de Gestión a Víctimas): Allí se registran casos atendidos en cualquiera de los canales establecidos por la Unidad para las Víctimas; Canal presencial, telefónico, chat o videollamada, donde el orientador que recibe la solicitud de acompañamiento al retorno efectivo del exterior realiza el escalamiento al Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior, informando de la llegada de la víctima a territorio nacional y así iniciar el acompañamiento.

El escalamiento se debe realizar de la siguiente manera:



Los casos recibidos por SGV deben tener de manera obligatoria, como adjunto un soporte de estada en el exterior (recibos de servicios públicos o privados, correspondencia o tiquetes aéreos/terrestres, boletines escolares, pasaporte sellado, certificado de movimientos migratorios, certificado emitido por autoridad competente en el país extranjero, u otros que se puedan validar. De no existir ningún soporte, se deberá cargar la **carta de manifestación de retorno del exterior** (Anexo 1).

Documento que permitirá identificar:

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | <p>GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE-</p> | Código: 423,08,04-5 |
| | <p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p> | Versión: 02 |
| | <p>PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO</p> | Fecha: 11/07/2022 |
| | | Página: 4 de 8 |

- Grupo Familiar
- Tiempo de permanencia en el exterior
- Tiempo de retorno a Colombia
- País de procedencia
- Datos de contacto

Como parte de la validación de la información se verificará las atenciones presenciales registradas en SGV.

4.1.2 CIR - Ley 1565: Comisión Intersectorial del Retorno; Solicitudes que ingresan por el sistema provisto por el Ministerio de Relaciones Exteriores para el retorno de connacionales del exterior en las modalidades de retorno solidario, retorno laboral, retorno productivo y retorno humanitario o por causas especiales. Una vez se reciben estas solicitudes, el GAVE identifica las personas incluidas en el registro único de víctimas RUV quienes son sujeto de atención por parte de la Unidad para las Víctimas. Esto con el fin de iniciar el acompañamiento a su retorno, se validarán las solicitudes a través de contacto telefónico y se identificarán retornos efectivos o intenciones de retorno para iniciar proceso desde el exterior.

4.1.3 LEX: Grupo de servicio al ciudadano. Se refiere a todas las comunicaciones que entran por canal escrito, sean estas los derechos de petición en físico o solicitudes que ingresan por el correo electrónico: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co, y el formulario PQR alojado en la página www.unidadvictimas.gov.co. Una vez recibidos los Derechos de Petición que corresponden a Intención de retorno o Retorno efectivo, se deberá verificar que efectivamente sea una solicitud remitida por víctimas en el exterior o en estado retorno efectivo, una vez confirmada la solicitud se dará respuesta y simultáneamente se realiza la asignación del caso al grupo de profesionales de retorno del GAVE para el acompañamiento.

4.2 Fases del retorno Una vez identificadas las solicitudes se inician las fases de acompañamiento para retorno del exterior, que busca a lo largo del proceso lograr un acompañamiento exitoso a territorio nacional. Estas fases son complementarias con los momentos de la ruta de acompañamiento individual al retorno, reubicación o integración local, establecidos en la Resolución 03320 de 2019; dado que se constituyen en el procedimiento a implementar con cualquier víctima en el exterior. De esta manera, para esta guía se establecen las siguientes fases:

4.2.1 Alistamiento (aplica para retornos con previo aviso)

El alistamiento corresponde a la fase inicial de la ruta, una vez identificada la intención de retorno a través de los canales establecidos (LEX, SGV, CIR) con la información remitida por los consulados mediante el **formato de solicitud de acompañamiento al retorno de víctimas que se encuentran en el exterior**, el cual le permite al GAVE conocer y acompañar la planeación del retorno a territorio nacional (Fecha de retorno, lugar de arribo, red de apoyo, y grupo familiar). Esta fase también comprende consultas previas en las herramientas para ello dispuestas, las cuales permiten validar la información suministrada por el solicitante, hacer una lectura del caso y lograr un acompañamiento de acuerdo con la solicitud en particular.

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | <p>GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE-</p> | <p>Código: 423,08,04-5</p> |
| | <p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p> | <p>Versión: 02</p> |
| | <p>PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO</p> | <p>Fecha: 11/07/2022</p> |
| | | <p>Página: 5 de 8</p> |

Para este alistamiento se verifica si el hogar a retornar ha permanecido en el exterior más de 12 meses.

4.2.2 Acompañamiento (aplica para retornos con y sin previo aviso)

La fase del “acompañamiento” hace referencia a la segunda fase del proceso. Esta se desarrolla una vez la víctima se encuentra en territorio nacional y desde el GAVE se ha realizado la verificación del arribo de la persona y de su grupo familiar, en los casos en los que el ciudadano ha manifestado su intención estando en el exterior. Así mismo, se podrá identificar y validar el cumplimiento de requisitos, para ingreso a la ruta de las solicitudes que se presentan en territorio nacional.

Para las solicitudes que llegan al país sin previo aviso, se validará que el tiempo de permanencia en el exterior sea mayor a 12 meses, y su retorno se haya dado en una fecha menor a un año, y se realizará el escalamiento al GRR con la intencionalidad del solicitante para su acompañamiento en retorno o reubicación. Cuando el GRR no acompaña la solicitud el GAVE realiza validación para entrega de Atención Humanitaria y orientación de oferta institucional.

4.2.3 Seguimiento

El GAVE hará seguimiento para verificar la solicitud de las ayudas humanitarias o apoyos brindados por el GRR mediante campañas de mensaje de texto con el GSC.

En los casos que no sean acompañados por el GRR, el GAVE orientará sobre acceso a oferta a través de los Puntos de Atención o Centros Regionales en el municipio final de arribo.

De la misma manera, se apoyará al GRR en la focalización de potenciales beneficiarios para entrega de Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar.

4.3 Tramite de las solicitudes de acuerdo al tipo de Retorno del Exterior

- Retornos con Previo Aviso
 - Este trámite se hará de manera conjunta entre GAVE y GRR para el diligenciamiento de los documentos. El tiempo máximo para la gestión del caso, incluyendo la colocación del apoyo al transporte y traslado de enseres y/o a la sostenibilidad es de 7 días.
- Retorno sin Previo Aviso
 - El GRR escalará los casos a los profesionales de retorno de las Direcciones Territoriales para trámite regular (envió diario) y se iniciará el proceso de acompañamiento desde el territorio. El tiempo máximo de atención y colocación del apoyo al transporte y traslado de enseres y/o a la sostenibilidad es de 10 días.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (Ruta para trámite de casos de Víctimas en el Exterior)



1. El GAVE escalará los casos al GRR a través del SGV, al momento de tomar la solicitud.
Responsable: Profesional GAVE
2. Para los casos en los que las víctimas que manifiesten su intencionalidad desde el exterior (Retorno con Previo Aviso), el GAVE realizará la entrevista a profundidad al solicitante y realizará el pre-diligenciamiento del apartado II. INFORMACIÓN ADICIONAL PARA VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR, del formato planeación del acompañamiento.
Responsable: Profesional GAVE
3. El GAVE notificará vía correo electrónico al GRR el cargue de las solicitudes de intencionalidades desde el exterior, para que se priorice su atención y adjuntará la entrevista a profundidad el pre-diligenciamiento del apartado II. INFORMACIÓN ADICIONAL PARA VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR, del formato planeación del acompañamiento realizada al solicitante.
Responsable: Profesional GAVE
4. Enviar correo al enlace del grupo RR del nivel nacional con copia al correo RyRIndividual@unidadvictimas.gov.co; a partir de lo cual se iniciará el proceso de verificación del principio de dignidad. **Tiempo: 1/2 día**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional
5. El profesional del GRR del nivel nacional iniciará el proceso de verificación del principio de voluntariedad. **Tiempo: 1/2 día (se deberá hacer el mismo día** en que se cargue la información en MAARIV
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional
6. El profesional del GRR del nivel nacional iniciará la elaboración de la planeación del acompañamiento. **Tiempo: 1/2 día**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional
7. El profesional del GRR del nivel nacional enviará el acta voluntariedad y la planeación del acompañamiento directamente al solicitante a través de correo electrónico para gestionar las firmas del jefe de hogar (**copia a GAVE para acompañamiento**). **Tiempo: 1 día.**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional
8. El solicitante realizará la firma del acta de voluntariedad y de la planeación del acompañamiento y la enviará nuevamente al profesional del GRR del nivel nacional para ser cargada en el MAARIV (**GAVE hace seguimiento**).
Tiempo: Para dar celeridad al trámite, la víctima deberá remitir los documentos firmados en el menor tiempo posible. **Responsable:** Profesional RR Nivel Nacional y Profesional GAVE



9. El profesional del GRR del nivel nacional cargará el acta de voluntariedad y la planeación del acompañamiento firmadas en el MAARIV. **Tiempo: 1/2 día**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

Una vez cargada el acta de voluntariedad y la planeación del acompañamiento, en la herramienta MAARIV, el profesional del GRR del nivel nacional, hará la solicitud de los giros de apoyo al transporte y traslado de enseres y apoyo a la sostenibilidad (cuando aplique). **Tiempo: se debe hacer de manera paralela al punto 9.**

Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

10. Una vez cargada toda la información en el sistema de información MAARIV, se procederá a cargar la respuesta en SGV por parte del GRR. **Tiempo: 1 día.**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

11. El GRR enviará un correo a la DGSH solicitando la priorización en la colocación de los giros a las víctimas en el exterior. (Cuando se presenten casos excepcionales)
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

12. El GRR informará al GAVE del resultado de la gestión de los casos una vez se surtan los pasos anteriores.
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

Para los casos en los que las víctimas ya se encuentren en territorio nacional (retornos efectivos) se escalarán los casos a los profesionales de retorno de las Direcciones Territoriales junto con los demás solicitudes (remisión diaria) y se iniciará el proceso de acompañamiento desde el territorio. **Tiempo: 10 días.**
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

13. En el correo del SGV, remitido por el GRR nacional al profesional en territorio, se identificarán los casos de víctimas en el exterior que deben gestionarse de manera prioritaria, y se darán las indicaciones frente a las colocaciones de los giros. **Responsable:** Profesional RR Nivel Nacional

14. Cuando no se logre la contactabilidad con una víctima connacional que se encuentre ya en territorio nacional, se informará al GAVE para gestionar la comunicación con el solicitante.
Responsable: Profesional RR Nivel Nacional

NOTA 1: Mientras se subsanan las incidencias de la herramienta MAARIV el envío de los formatos e información de los casos se hará a través del correo electrónico. Una vez MAARIV esté en correcto funcionamiento, se seguirán los mismos pasos a través de la herramienta

Nota 2: El GRR hará el descargue de la base de los casos escalados por SGV diariamente, para remisión a los profesionales en territorio y escalamiento a la DGSH.



Unidad para
las **Víctimas**

GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A RETORNOS DEL EXTERIOR IMPLEMENTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR -GAVE-

Código: 423,08,04-5

PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL

Versión: 02

PROCEDIMIENTO RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL DE PERSONAS Y HOGARES VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZADO

Fecha: 11/07/2022

Página: **8 de 8**

NOTA 4 : Diariamente se revisará la bandeja de solicitudes **de giros** de apoyo a la sostenibilidad (1, 2, y 3), para enviar a la **DGSH**.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato carta de manifestación de Retorno del Exterior

Anexo 2. Formato de solicitud de acompañamiento al Retorno de víctimas que se encuentran en el Exterior

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|----------------|--------------|--|
| V1 | 14/10/2020 | Creación |
| V2 | 11/07/2022 | Se actualizó el objetivo, el alcance, se complementó las definiciones y los criterios de operación, se ajustó la descripción de actividades y se relacionaron los anexos |