


TABLA DE CONTENIDO:

1.	OBJETIVO:	1
2.	ALCANCE:	2
3.	DEFINICIONES:	2
4.	ACTIVIDADES:	2
4.1.	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE CONTACTABILIDAD:	2
4.1.1.	Objetivos específicos:	2
4.1.2.	MOMENTO EN QUE SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE CONTACTABILIDAD:	3
4.1.2.1. En el proceso de auditoria:	3
	1ra opción: Se logró obtener un dato válido de contacto de la víctima.	3
	2da Opción: NO se logró obtener un dato válido de contacto de la víctima.	4
4.1.2.2.Después de la municipalización:	4
	1ra Opción: Se logra la localización de la víctima:	4
	2da Opción: No se logra la localización de la víctima:	5
4.2.	CASOS DE VICTIMAS FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO FALLECIDOS:	5
4.2.1.	Procedimiento especial para el tratamiento de las devoluciones por la tipificación "Fallecido":	5
5.	ANEXOS:	6
	Anexo 1: Acta de no contactabilidad.	6
6.	CONTROL DE CAMBIOS:	6

1. OBJETIVO:

Establecer un procedimiento para que, con el apoyo con la Dirección Territorial y sus colaboradores, se logre contactar a la víctima para así materializar la medida de indemnización administrativa y, a su vez, establecer un procedimiento que oriente los pasos a seguir cuando territorio evidencie que no se puede notificar la carta de pago de la indemnización porque la víctima se encuentra fallecida, sin Registro Civil de Defunción y en el sistema de información de la Registraduría Nacional del Estado Civil su documento de identidad aparece "vigente".

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VÍCTIMAS NO LOCALIZADAS O FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO	Código: 410,08,05-28
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 28/04/2022 Página: 2 de 6

2. ALCANCE:

Inicia cuando se identifica en el proceso de entrega de la medida de indemnización administrativa que no se tiene un dato válido de contacto o que teniéndolo no se logra contactar a la víctima y, termina, cuando se contacta a la víctima a través de las acciones de contactabilidad o cuando se determina que no es posible localizar a la víctima y se deja constancia de ello.

3. DEFINICIONES:


- **Acciones de contactabilidad:** Serán aquellas acciones que realizará el Director Territorial en conjunto con sus colaboradores para lograr contactar a la víctima. Estas acciones serán determinadas por el Director Territorial, de acuerdo con las condiciones particulares del caso concreto, pero, siempre estarán **condicionadas a salvaguardar el deber de la Unidad para las víctimas de mantener la confidencialidad de la información de la víctima y el HABEAS DATA.**
- **Acta de no contactabilidad:** Será el soporte que permitirá a la entidad evidenciar la gestión realizada sobre los casos de no localización y, como consecuencia, soportar la no entrega de la medida.
- **Dato de contacto válido.** Aquel por medio del cual se estableció un contacto con la víctima.
- **Víctima no localizada:** Víctima que no cuenta con un dato válido para su ubicación y contacto o, que, teniéndolo, no es un dato efectivo para ubicarla y contactarla.

4. ACTIVIDADES:

4.1. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE CONTACTABILIDAD:

4.1.1. Objetivos específicos:

- Identificar los casos que no lograron ser localizados.
- Establecer una ruta para realizar acciones de contactabilidad.
- Disminuir el índice de reprogramaciones por esta causa.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VÍCTIMAS NO LOCALIZADAS O FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO	Código: 410,08,05-28
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 28/04/2022 Página: 3 de 6

- Dejar constancia de las acciones que las direcciones territoriales realizan para localizar a la víctima.

4.1.2. MOMENTO EN QUE SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE CONTACTABILIDAD:

4.1.2.1. En el proceso de auditoría:


Durante el proceso de auditoría que se realiza antes de la municipalización y orden de pago a las personas (i) que tengan criterio de priorización (ii) que sean favorables por la aplicación del Método Técnico de Priorización o (iii) que sean objeto del cumplimiento a órdenes derivadas de acciones constitucionales, la operación intentará contacto telefónico con la víctima de acuerdo con la información del Modelo Unificado de Datos de Ubicación y Contacto.

Si la SRI, a través del operador, no logra contacto con la víctima activará el "PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE CONTACTABILIDAD" para que, con el apoyo con la Dirección Territorial, se realicen las correspondientes **acciones de contactabilidad**. En ese orden de ideas, el enlace para territorio de la SRI remitirá la base de los casos no localizados, a través de correo electrónico, a los profesionales de indemnización en territorio, esto se realizará los días 11 de cada mes o el día hábil siguiente.

La Dirección Territorial, con el criterio del director territorial y sus colaboradores, una vez tenga la base de los casos no localizados, procederán a realizar las acciones de contactabilidad, teniendo en cuenta la dinámica del territorio en que se encuentra y velando por la confidencialidad de la información de la víctima. (En este punto, se aclara que en estas acciones pueden estar relacionadas con el traslado al lugar donde puede residir la víctima, el contacto telefónico con los integrantes del hogar al que hace parte la víctima, o el apoyo con Ministerio Público. **Pero, en ningún caso, se dará información relacionada con la indemnización de la víctima, montos, estado del caso y demás información que pueda poner en riesgo a la víctima, o que vulneren la confidencialidad de la información y el habeas data**).

Para realizar las acciones de contactabilidad, una vez se tenga la base de los casos no localizados remitida por el enlace para territorio de la SRI, la dirección territorial tiene un mes para enviar los resultados obtenidos de las acciones ejecutadas, al cabo de los cuales:

1ra opción: Se logró obtener un dato válido de contacto de la víctima.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VÍCTIMAS NO LOCALIZADAS O FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO	Código: 410,08,05-28
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 28/04/2022 Página: 4 de 6

Si se logra la localización de la víctima, la Dirección territorial deberá actualizar el dato de contacto válido en el modelo de datos unificado desde la herramienta indemniza y, a su vez, actualizar los datos de contacto de la persona en la herramienta. Después de lo anterior, comunicará, a través de correo electrónico, al enlace para territorio de la SRI, la ubicación y datos de la víctima para la colocación del giro.

El enlace para territorio de la SRI verificará los datos aportados y en caso de ser efectivos remitirá el caso para pago en la ejecución del siguiente mes. En el evento de no ser efectivo, la operación mensualmente buscara un contacto efectivo con la víctima durante un año.

2da Opción: NO se logró obtener un dato válido de contacto de la víctima.

En los eventos en que no se logre contactar a la víctima, el Director Territorial y sus colaboradores diligenciarán el "Acta de no contactabilidad" dispuesta por nivel nacional. Allí deberán plasmarse cada una de las acciones realizadas por cada caso. También se deberá dejar con claridad los datos de la víctima (nombre, documento de identidad, radicado, hecho victimizante, la relación de acciones y fecha de la realización de acciones) y, en los casos que proceda, adjuntar los soportes que consideren necesarios.


El acta de no contactabilidad, firmada, deberá remitirse a nivel nacional a través del aplicativo SGV, y retroalimentar a nivel nacional, a través del enlace para territorio de la SRI, la base asociando el ID del SGV. La operación cargará la respectiva constancia en Orfeo y el radicado Orfeo será asociado en indemniza en el caso de la víctima.

Siempre que el caso siga disponible para pago, la SRI a través del operador, revisará en las herramientas datos de contacto de la víctima por **un año**, dejando, en todo caso, la constancia.

4.1.2.2. Después de la municipalización:

Si al momento de notificar la carta de pago, la Dirección Territorial no logra localizar a la víctima, durante el proceso bancario realizará las acciones de contactabilidad con el fin de ubicar a la víctima, al finalizar el proceso, se pueden presentar una de las dos opciones siguientes:

1ra Opción: Se logra la localización de la víctima:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VÍCTIMAS NO LOCALIZADAS O FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO	Código: 410,08,05-28
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 28/04/2022 Página: 5 de 6

Si de lo anterior, se logra la localización de la víctima y el caso aún se encuentra en banco se procederá con el procedimiento de notificación de la carta. En el evento en que se haya reintegrado los recursos dará lugar al procedimiento de reprogramación de trámite.

2da Opción: No se logra la localización de la víctima:

En caso de no lograrse, anulará la carta de pago indicando la causal "anulado por no localización de la víctima" y remitirá el "acta de no contactabilidad", firmada, a nivel nacional a través del aplicativo SGV. De igual forma, retroalimentará a nivel nacional, a través del enlace para territorio de la SRI, la base asociando el ID del SGV. La operación cargará la respectiva constancia en Orfeo y el radicado Orfeo será asociado en indemniza en el caso de la víctima.


4.2. CASOS DE VICTIMAS FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO FALLECIDOS:

Objetivos específicos:

- Identificar los casos en que no se puede entregar la carta de pago por el fallecimiento de la víctima.
- Dar opciones documentales para las víctimas y, así, continuar con el trámite correspondiente que permita materializar la medida de indemnización.
- Establecer un procedimiento especial y excepcional para los casos fallecidos sin RCD y sin actualización de datos en RENEK.
- Disminuir el índice de reprogramaciones por esta causa.

4.2.1. Procedimiento especial para el tratamiento de las devoluciones por la tipificación "Fallecido":

- ✓ Los casos en los que las Direcciones Territoriales reporten que la víctima ha fallecido y en el sistema de información de la Registraduría el documento de identidad reporte con estado "vigente", el profesional de indemnizaciones deberá identificar si el estado bancario de los recursos de la persona fallecida se encuentra "En Banco", y marcará la carta de pago como anulada en el módulo de indemniza indicando la causal "anulado, víctima fallecida vigente RENEK".
- ✓ El equipo de reprogramaciones de la operación de la SRI procederá a realizar contacto telefónico con el hogar de la víctima para verificar la información y, en

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE VÍCTIMAS NO LOCALIZADAS O FALLECIDAS SIN SOPORTE DE FALLECIMIENTO	Código: 410,08,05-28
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 28/04/2022 Página: 6 de 6

dado caso, subsanar la documentación con el Registro Civil de Defunción. En el evento que se constate que no es posible contar con la remisión del documento que acredite el fallecimiento del destinatario (Registro Civil de Defunción), desde la operación se informará las opciones de presentar de forma excepcional documentos tales como (i) acta de defunción o certificado médico, (ii) acta de levantamiento expedido por Medicina Legal, (iii) documento de necropsia, (iv) documento de entidad pública que certifique la muerte de la persona. Lo anterior en virtud de las sentencias emitidas por el Consejo de Estado y la Corte Constitucional que avalan otros medios de prueba para demostrar el fallecimiento de una persona.

- ✓ Si se allega los documentos, el equipo de reprogramaciones de la operación de la SRI procederá a cargar el soporte en indemniza y la reliquidación del caso. Este soporte, se podrá remitir a través del correo de documentacion@unidadvictimas.gov.co.
- ✓ Si no se allega ninguno de los documentos descritos, se procederá a guardar el porcentaje de la víctima presuntamente fallecida, hasta que se pueda constatar el deceso. El seguimiento a estos casos se realizará de forma mensual y hasta por seis meses.

5. ANEXOS:

Anexo 1: Acta de no contactabilidad.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	28/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del Instructivo