

Anexo Técnico Resolución 1645 de 2019.
Orientaciones operativas sobre el trámite para la entrega de atención humanitaria a las víctimas de desplazamiento forzado.

A continuación, se hacen precisiones operativas a tener en cuenta para el desarrollo del trámite de Atención Humanitaria y se da claridad sobre los pasos y requisitos para el acceso, a las víctimas de desplazamiento forzado interesadas en hacer una solicitud de atención humanitaria¹:

I. Objetivo del Trámite:

Realizar la entrega de la atención humanitaria de emergencia y transición, a los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el Registro Único de Víctimas – RUV-, la cual se hará de acuerdo con el resultado del procedimiento de identificación de carencias en la subsistencia mínima, lo cual permite determinar la situación real de los hogares.

II. A quien está dirigido:

Las víctimas de desplazamiento forzado en el marco del conflicto armado interno, que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas – RUV-.

**Para encontrarse en el Registro Único de Víctimas – RUV-, se debe presentar la declaración de los hechos que causaron su victimización, ante cualquiera de las oficinas del Ministerio Público, como: las Personerías Municipales o Defensoría del Pueblo más cercana y que la Unidad para las Víctimas adelante el proceso de valoración, en el cual se define si se cumplen las condiciones para la Inclusión o no Inclusión en el Registro.*

III. Requisitos que debe cumplir el solicitante:

Los requisitos que debe cumplir una víctima para solicitar la atención humanitaria son los siguientes:

1. Estar incluido en el Registro Único de Víctimas – RUV- por desplazamiento forzado
2. Tener actualizada la información del Registro: (Ejem. Nombres, documentos, datos de contacto actualizados)
3. Presentar documento de identidad
4. Tener el documento de identidad vigente y sin novedad reportada por parte de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).
5. Ser mayor de 18 años

**Para la atención de Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran solos en el Registro Único de Víctimas – RUV-, se debe contar con el documento que acredite la custodia del menor o cuidador (Documento de comisaria, defensoría o juzgado).*

IV. Rutas para la entrega de Atención Humanitaria:

La Resolución No 1645 de 2019 contempla las siguientes rutas para el reconocimiento y entrega de atención humanitaria de emergencia y transición:

1. **Ruta del primer año:** Aplica para los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el -RUV- que se encuentren dentro de su primer año de desplazamiento. En estos casos se presumen carencias graves; es decir, opera la entrega automática de la atención humanitaria a partir de la inclusión en el Registro Único de Víctimas – RUV. Por ende, no es necesario realizar la solicitud a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.
2. **Procedimiento de identificación de carencias en los componentes de la subsistencia mínima:** Aplica para los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el Registro Único de Víctimas -RUV- con fecha de desplazamiento mayor a un (1) año, a partir de la solicitud de entrega de atención humanitaria. Se tramita por solicitud de la víctima a través de los canales de atención dispuestos por la entidad. En este caso, se acude al procedimiento de identificación de carencias para determinar la entrega o no de la atención humanitaria y serán atendidos de acuerdo con el resultado de este.

¹ “Es una medida asistencial dirigida a mitigar las carencias en el derecho a la subsistencia mínima”. (...) UARIV s.f.

En síntesis, el procedimiento comienza con la entrada de las solicitudes a través de los canales de atención de servicio al ciudadano, continúan con el proceso de validación y trámite y con la colocación de los giros de atención humanitaria cuando aplique. Adicionalmente, las respuestas son enviadas para la emisión y notificación de los actos administrativos de reconocimiento o suspensión de la medida. UARIV, s.f.

Para una mejor ilustración de lo explicado en los numerales anteriores, téngase en cuenta el siguiente flujograma, que en la primera parte se refiere a la ruta de primer año y en la segunda comprende la ruta de identificación de carencias así:



* En aplicación del **principio de participación conjunta** establecido en el artículo 29 de la Ley 1448 de 2011, la Unidad para las Víctimas podrá solicitar a los hogares la información necesaria para conocer mejor su situación actual a través de los instrumentos de caracterización propios de la entidad o podrá obtenerla mediante la consulta con registros administrativos disponibles por la Red Nacional de Información – RNI.

V. Procedimiento de identificación de carencias en la subsistencia mínima

La entrega de atención humanitaria para los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el RUV con fecha de desplazamiento mayor a un (1) año, se entrega de conformidad con el procedimiento de identificación de carencias en la subsistencia mínima, el cual consiste en una valoración integral, cuyo objetivo es obtener información sobre la situación actual del hogar y conocer si tiene garantizados los componentes de su subsistencia mínima o si cuenta con recursos que le permiten cubrirlos por sus propios medios para determinar la entrega o suspensión de la Atención Humanitaria.

Este procedimiento se adelanta mediante el uso de diferentes registros administrativos, instrumentos de caracterización y uso de las bases de datos e información de carácter oficial y pública disponible en la Red Nacional de Información -RNI-, que permiten conocer los siguientes aspectos de la víctima y así como de su grupo familiar:

- ✓ Existencia de ingresos o capacidades para generar auto sostenimiento en el hogar.
- ✓ Condiciones particulares de los miembros pertenecientes a los grupos de especial protección constitucional, tales como:
 - Personas con discapacidad
 - Personas con enfermedades terminales, catastróficas o de alto costo
 - Personas mayores: Hombres mayores de 62 años y mujeres mayores de 57 años.
 - Menores de 18 años.
 - Pertenencia étnica
 - Personas trans

- Personas que hayan sufrido hechos victimizantes adicionales al desplazamiento forzado y se encuentren incluidos en el Registro Único de Víctimas -RUV-.

✓ Circunstancias de vulnerabilidad manifiesta.

El procedimiento de identificación de carencias tiene en cuenta a todas y cada una de las personas que integran el hogar actual, para determinar la situación real del hogar.

Las carencias identificadas en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, del derecho a la subsistencia mínima, pueden ser clasificadas en niveles distintos para un mismo hogar, de modo que el monto de atención humanitaria que se asigne al hogar sea proporcional al nivel de la carencia detectada en cada componente.

Se entregan 1, 2 o hasta 3 giros automáticos al año, según el resultado de carencias identificadas., el monto de la atención humanitaria y el número de giros durante la vigencia están determinados por:

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

Los montos para entrega de atención humanitaria se calculan por persona, y el monto que se le asigna al hogar es el equivalente a la sumatoria de los montos individuales de sus integrantes con un máximo de cinco personas (5).

VI. Medios o canales donde se puede realizar la solicitud para la entrega de atención humanitaria:

La Unidad para las Víctimas ha dispuesto de canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrita, por medio de los cuales la víctima puede realizar la solicitud para la entrega de atención humanitaria:

- **Puntos de Atención y Centros Regionales:** Acercarse al punto de atención más cercano a su municipio de residencia. Se encuentran relacionados en la página de la Unidad <https://www.unidadadvictimas.gov.co/es/puntos-atencion-nuevo>. Por el link de Servicio al Ciudadano – Puntos de Atención o Centros Regionales, en donde se podrá tener la información de Ubicación y Horarios de cada uno de estos.
- **Líneas de Atención Telefónica:** comunicarse a las líneas de atención dispuestas por la Unidad para las Víctimas: 601-4261111 desde cualquier teléfono fijo en Bogotá, D.C. o 018000911119 desde cualquier celular a nivel nacional sin ningún costo.
- **SMS Chat:** enviar un mensaje de texto al código 87305, con posibilidad de remitir máximo ocho mensajes al día. Para acceder a este servicio, se debe utilizar la opción de mensajes de texto a través de un celular, sin importar su marca o modelo y sin incurrir en ningún costo.
- **Chat Web:** Ingresar a la página web www.unidadadvictimas.gov.co donde se encuentra el link de chat. Este servicio es una forma de comunicación digital que consiste en la conversación simultánea entre dos personas conectadas a internet.
- **Video Llamada:** Ingresar a la página web www.unidadadvictimas.gov.co donde se encuentra el link de video llamada. Este servicio se basa en una comunicación simultánea de audio y vídeo entre personas situadas en lugares diferentes. Este servicio cuenta con una persona que puede atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva a través del manejo de lengua de señas.
- **Unidad en Línea:** ingresar a la página web www.unidadadvictimas.gov.co en la opción “Unidad en Línea” donde podrá: (i) consultar el estado del trámite de Atención Humanitaria por desplazamiento forzado, (ii) realizar una presolicitud de esta, la cual surtirá un proceso de validación por parte de la entidad.

VII. Respuestas que se pueden obtener

No todas las solicitudes generan giro de atención humanitaria. La respuesta obtenida depende del resultado del procedimiento de identificación de carencias en la Subsistencia Mínima establecido en la Resolución 1645 de 2019. El procedimiento puede arrojar los siguientes resultados:

- ✓ **Hogar con algún tipo de carencias:** extremas, graves, leves. Para estos casos se atienden con atención humanitaria, asignando los montos de acuerdo con las carencias identificadas, el número de integrantes víctimas del hogar y el lugar de residencia.
- ✓ **Hogar con resultado de No carencias:** Se le suspende la entrega de la atención humanitaria y se le notifica la decisión. Cuando se obtenga este resultado no tiene derecho a giro.

*Independientemente del resultado, la Unidad para las Víctimas genera un acto administrativo el cual es notificado a través del Grupo de Servicio al Ciudadano y es susceptible de los recursos de conformidad con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

VIII. Pago de atención humanitaria.

Cuando el resultado de la solicitud es la entrega de atención humanitaria, los recursos se entregarán a través del operador de pagos dispuesto por la entidad. En este caso, el destinatario del hogar debe presentar el original de su documento de identidad vigente.

La disposición de los recursos para cobro es en modalidad presencial y es informada al destinatario a través de mensaje de texto, en donde se menciona el operador o lugar en donde pueden ser cobrados.

IX. Designado para el pago de Atención Humanitaria

La atención humanitaria se entrega por hogar, a una persona que lo representa y se denomina designado o autorizado. El designado para el pago será quien realiza la solicitud de atención humanitaria, quien debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de 18 años
2. Estar incluido en el Registro Único de Víctimas - RUV por desplazamiento forzado.
3. Contar con el documento de identidad vigente y sin novedad reportada por las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV.

De igual manera, cuando el designado o autorizado no pueda realizar el cobro, se puede solicitar cambio de autorizado por otro integrante del hogar que cumpla las mismas condiciones del autorizado.

X. Vigencia de la atención humanitaria.

Cuando el resultado de la solicitud es la entrega de atención humanitaria, la respuesta que genera la Unidad es para la atención por un (1) año, contado a partir del primer giro realizado. Se pueden asignar 1, 2 o 3 giros durante el año de atención de acuerdo con el resultado de carencias identificado de acuerdo con lo señalado en el artículo 10 de la Resolución 1645 de 2019 u otra que lo modifique o sustituya.

Una vez finalizada la vigencia de la atención humanitaria, una persona del hogar podrá realizar una nueva solicitud, la cual será tramitada de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución 1645 de 2019 y el anexo ORIENTACIONES OPERATIVAS SOBRE EL TRÁMITE PARA LA ENTREGA DE ATENCIÓN HUMANITARIA A LAS VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO adoptado mediante resolución de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

XI. Tiempo máximo de respuesta.

El tiempo promedio establecido para dar respuesta a la solicitud de entrega de atención humanitaria es de 15 días hábiles a partir de la radicación de la misma ante la entidad. No obstante, en caso de no contar con la información actualizada del hogar que permita realizar el procedimiento de identificación de carencias mediante el cual, se determina la entrega o no de la atención humanitaria, se le informará a la víctima que se debe adelantar una entrevista de caracterización a su hogar con el fin de poder realizar el respectivo procedimiento, por lo cual la respuesta a la solicitud de entrega de atención humanitaria puede demorarse hasta 60 días hábiles.