



| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 1 de 19 |

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPACCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

INSTRUCTIVO PARA COBRO DE ATENCIÓN/AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTES DE DOCUMENTO EN TRÁMITE.

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 2 de 19 |

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. ACTIVIDADES

4.1 Población que Puede Realizar El Cobro De Atención/Ayuda Humanitaria Con Comprobantes De Documento En Trámite.

4.2 Presentación de la Solicitud

4.3 Documentos Viables para el Trámite

4.4 Documentos NO válidos para el trámite

4.5 Personal Autorizado para el Trámite

4.6 Preguntas Filtro

4.7 Verificación de la Disponibilidad del Giro

4.8 Consulta Registraduría Nacional del Estado Civil

4.9 Identificación de Criterios

4.10 Diligenciamiento formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite.

4.11 Validación de la Información

4.12 Envío de los documentos

4.12.1 Para pagos de Atención Humanitaria – Desplazamiento Forzado y/o Ayuda Humanitaria

4.12.2 Para pagos de Atención y ayuda Humanitaria inmediata en apoyo subsidiario a la entidad territorial por el mecanismo de dinero

4.13 Validación de la Información y Proceso de Cargue de Imágenes

4.13.1. Validación, procedimiento y cargue de documentos digitalizados nivel 1.

4.13.2. Validación y tramite nivel 2


4.13.3 Validación y tramite nivel -3

4.14 Retroalimentación a la Dirección Territorial

4.15 Cobro del Giro

5 RECOMENDACIONES GENERALES

6 ANEXOS

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 3 de 19 |

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la realización de pagos de atención y ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite expedidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el marco del contrato suscrito entre la Unidad para las Víctimas y el operador de pago.

2. ALCANCE:

El instructivo inicia con la definición de la población que puede realizar el cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite y finaliza con algunas recomendaciones generales frente al procedimiento establecido.

3. DEFINICIONES:


- **Contraseña:** Entregada al ciudadano cuando cumple 18 años y solicita su cédula por primera vez.
- **Comprobante de documento en trámite - código QR:** Este documento se diligencia ante la registraduría el cual debe contar con foto y Huella.
- **Órdenes Judiciales:** Sanciones interpuestas contra la Unidad donde se determina el pago de Atención humanitaria de una víctima.
- **Casos Especiales:** Víctimas que llegan del exterior con proceso de acompañamiento por retorno o reubicación, por tanto, estos casos serán remitidos por el Grupo de Retornos y Reubicaciones de la Unidad para las Víctimas y que casos que presenten situaciones excepcionales validados por la DGSJ.
- **SAAH:** Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

4. ACTIVIDADES:

4.1. Población que puede realizar el Cobro de Atención/Ayuda Humanitaria con Comprobantes de Documento en Trámite

El de cobro de la atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite lo podrán realizar:

- Los Hogares víctimas del desplazamiento forzado o de otros hechos victimizantes, que cuenten con giro disponible para cobro de ayuda o atención humanitaria, donde el designado para pago: no cuente con cédula de

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 4 de 19 |

ciudadanía original, pero si con contraseña o comprobante de documento en trámite - sin código QR en el momento del cobro.

Además, para poder aplicar a las actividades para la autorización de cobros excepcionales con contraseña y/o comprobante de trámite de documento de identidad - verde sin código QR, se debe cumplir al menos con una de las siguientes situaciones:

- El hogar debe tener como resultado de medición “Extrema” en alguno de sus componentes.
- El hogar debe estar siendo atendido por la ruta de (órdenes judiciales) Sanciones interpuestas contra la Unidad para las Víctimas donde se determina el pago de atención humanitaria de una víctima.
- El hogar debe estar siendo atendido por la ruta de casos especiales: víctimas que llegan del exterior con proceso de acompañamiento por retorno o reubicación, por tanto, estos casos serán remitidos por el Grupo de Retornos y Reubicaciones de la Unidad para las Víctimas y que casos que presenten situaciones excepcionales validados por la DGSH.
- El hogar debe estar siendo atendido por la ruta Primer año: Hogares cuyo desplazamiento forzado haya ocurrido dentro del año anterior a la fecha de inclusión.

Si no se cumple algunas de las situaciones descritas en el punto anterior no es viable la aplicación de este instructivo. Finalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:


- Para efectuar las solicitudes se requiere que el giro este colocado con al menos siete (7) días calendario para su reintegro.
- El instructivo también aplica para el caso de Hogares víctimas que se encuentren en proceso de valoración para el caso de la Atención Humanitaria Inmediata.

4.2. Presentación de la Solicitud

Para todos los casos de ayuda o atención humanitaria, la víctima que tiene el giro debe realizar la solicitud de forma presencial a través de los puntos de atención y centros regionales con los que cuenta la Unidad para las Víctimas, con el fin de ser orientada frente al procedimiento.

Nota: En el momento de realizarse la solicitud se le deberá informar a la víctima que una vez se aplique el procedimiento, debe ser ella misma quien cobre el giro en el operador bancario asignado.

4.3. Documentos viables para el trámite:

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 5 de 19 |

- **Contraseña:** Entrega al ciudadano cuando cumple 18 años de edad y solicita su cédula por primera vez.
- **Comprobante de documento en trámite- verde sin código QR:** Este documento se diligencia a mano el cual debe contar con foto y huella.

Figura 1. Comprobante de trámite de documento de identidad –tipo Contraseña



Figura 2. Comprobante de trámite de documento de identidad – Verde sin código QR.



-Se reitera que no se debe alterar el contenido de ninguno de los documentos enunciados.

4.4. Documentos NO válidos para el trámite:

-**No se incluye** el comprobante de documento en trámite - Verde con código de verificación QR, puesto que la solicitud de este documento se realiza por internet y cuenta con pocos filtros de seguridad para la entidad; sin embargo, puede ser utilizado en caso de presentarse alguna situación particular.


| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 6 de 19 |

Figura 2. Comprobante de trámite de documento de identidad – Verde con código de verificación QR.



4.5 Personal Autorizado para el Trámite:

En los puntos de atención y Centros Regionales donde hay presencia de profesional de la Unidad para las Víctimas, es responsabilidad de este profesional el trámite de la atención a la víctima y diligenciamiento del formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobante de documento en trámite. Para los puntos donde únicamente se encuentra el orientador, este deberá remitir al profesional encargado para que realice este trámite.


Esta labor debe adelantarse con especial cuidado, toda vez que la persona que está adelantando el trámite debe ser ineludiblemente la víctima a quien se le reconoció el derecho y a quien se le entregará la atención y/o ayuda humanitaria.

4.6 Preguntas filtro:

Teniendo en cuenta que el solicitante no cuenta con la cédula de ciudadanía, el profesional del punto de atención o el orientador que atiende a la víctima debe realizar las siguientes preguntas filtro, con el fin de verificar la identidad, con relación a la información registrada en los sistemas de consulta de la Unidad (RUV, SGV):

- ¿Cuénteme cuál es su fecha y lugar de nacimiento?
- ¿Cuál fue el lugar dónde realizó la declaración del hecho que vivió?
- ¿Cuál es el lugar de ocurrencia del hecho victimizante?
- ¿Con quién figura usted en la declaración realizada?
- ¿Cuál es la fecha de expedición del documento de identidad?

Nota: Si las respuestas a todas las preguntas no corresponden con la información registrada en el sistema, no se podrá proceder con el trámite y se debe indicar a la

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 7 de 19 |

persona hacer seguimiento al documento en la Registraduría para que realice el cobro con la cédula.

4.7 Verificación de la Disponibilidad del Giro

Corroboradas las respuestas a las preguntas filtro, el profesional u orientador (solo para los casos en que en el punto no haya profesional de la Unidad), debe verificar que la víctima tenga un giro disponible por concepto de atención o ayuda humanitaria, con al menos siete (7) días calendario para su reintegro.

Para las solicitudes de ayuda y atención humanitaria de emergencia y transición, se debe verificar en los sistemas de información dispuestos por la Unidad para las Víctimas.


4.8. Consulta Registraduría Nacional del Estado Civil:

El profesional u orientador debe verificar en la página de internet de la Registraduría Nacional del Estado Civil (<http://www.registraduria.gov.co/servicios/documentos.htm>) el estado del trámite de la cédula del designado para pago. Si la cédula ya se encuentra disponible para ser entregada, el profesional debe orientar al solicitante para que reclame el documento en la Registraduría o en caso de ser necesario solicite el traslado en caso de que haya sido expedida en otro lugar.

Si como resultado de la consulta realizada en la página descrita anteriormente se encuentra que el documento está trámite, coincide la información del número de preparación se debe descargar ese soporte para su posterior envío, situación que se detalla en el punto 4.12.1.

4.9 Identificación de Criterios:

Si el giro a cobrar corresponde a Subsistencia Mínima y cumple con los criterios para realizar un cambio de autorizado, se debe tramitar a través de la siguiente tipificación:

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 8 de 19 |

Nuevo caso

Lugar de Atención
Información Víctima / Solicitante
Detalle de la Solicitud

CASO

Proceso

Buscar

Solicitud

Buscar

Condición

Medio de respuesta 1
Medio de respuesta 2

RESPUESTA EN PUNTO

Indicando en el campo de observaciones: Motivo: COBRO CON CONTRASEÑA; Nombre, tipo y número de documento del autorizado actual y del nuevo autorizado.


Tenga en cuenta que este cambio de autorizado se aplicará para el giro vigente y los que tenga pendientes por colocar.

Los criterios que se definen en el instructivo de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite se basan en la identificación de las situaciones presentadas en el punto 5 de este instructivo.

El profesional u orientador debe identificar la condición de extrema o situaciones específicas, de acuerdo con los siguientes criterios.

- a. **Extrema:** Casos en donde la identificación de carencias realizada por la Unidad se logró identificar que el hogar se encuentra en una situación de extrema al menos en uno de los dos componentes.
- b. **Primer Año:** Hogares cuyo desplazamiento forzado haya ocurrido dentro del año anterior a la fecha de inclusión. Se válida la fecha de inclusión y del hecho victimizante en las herramientas de consulta.
- c. **Casos Especiales:** víctimas que llegan del exterior con proceso de acompañamiento por retorno o reubicación, por tanto, estos casos serán remitidos por el Grupo de Retornos y Reubicaciones de la Unidad para las Víctimas y casos que presenten situaciones excepcionales validados por la DGSH.
- d. **Órdenes Judiciales:** Sanciones interpuestas contra la Unidad para las Víctimas donde se determina el pago de atención Humanitaria de una víctima.

Nota: Si el solicitante no reúne las características establecidas que lo hagan elegible para continuar con el trámite, se entenderá que éste debe primero tramitar su cédula antes de hacer el cobro y, por lo tanto, el profesional u orientador lo remitirá a la Registraduría para que siga el trámite de expedición de su cédula.

| | | |
|---|--|---|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 9 de 19 |

Vigencia de la contraseña: El operador bancario no realizará pagos con contraseña o con el comprobante de documento en trámite- verde sin código QR si la vigencia de ese documento es superior a seis (6) meses.

4.10 Diligenciamiento formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite:

El profesional de punto o el orientador (solo para los casos en que en el punto no haya profesional de la Unidad), una vez verificada la información de los puntos anteriores (**preguntas filtro, verificación de la disponibilidad del giro, consulta Registraduría nacional del estado civil, identificación de criterios**) deberá diligenciar junto con la víctima el formato "COBRO DE ATENCIÓN/AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTES DE DOCUMENTO EN TRÁMITE"

Se requiere que el profesional encargado diligencie los siguientes datos:


Datos del funcionario (a) y/o colaborador (a) de la Unidad para las Víctimas que realiza la validación y tramite del presente certificado:

Firma: _____

Nombre: _____ CC. _____

Dirección Territorial: _____ Punto de Atención _____

Nota: El profesional u orientador (solo para los casos en que en el punto no haya profesional de la Unidad) debe explicar al solicitante el trámite a seguir, informándole que debe realizar seguimiento a su solicitud en los siguientes 2 días hábiles.

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 10 de 19 |

| | | |
|--|--|--------------------|
|  | FORMATO COBRO DE ATENCION/AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTES DE DOCUMENTO | Código:300,22,15-4 |
| | GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA | Versión:3 |
| PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA Y AYUDA HUMANITARIA PARA VICTIMAS DE OTROS HECHOS DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO | | Fecha: 18/08/2021 |
| | | Página: 1 de 3 |

COBRO DE ATENCION/AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTES DE DOCUMENTO EN TRÁMITE

La Unidad para las Víctimas, ha reconocido en favor del/la señor(a) _____, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____ al pago de atención o ayuda humanitaria, dinero que podrá ser cobrado en el operador de pagos designado, ubicada en la (s) ciudad (municipio) de _____ departamento de _____, utilizando para tal efecto la contraseña o el comprobante de documento en trámite (verde sin código QR).

Por lo anterior, se solicita al operador de pagos donde fue colocado el giro, proceder con el pago correspondiente, siempre y cuando se confirme, al momento de efectuarse la transacción financiera, que los datos de la persona que solicita el pago ante la sucursal correspondiente, coinciden en un todo con los que se relacionan en este documento y en la contraseña o el comprobante de documento en trámite (verde sin código QR), que se presente al momento de efectuar el cobro.

Se firma en la ciudad de _____, el día _____ del mes _____ del año _____.

Datos del (de la) destinatario (a) del giro:

Dirección: _____
Teléfono: _____

Firma: _____ Huella: _____

Datos del funcionario (a) y/o colaborador (a) de la Unidad para las Víctimas que realiza la validación y trámite del presente documento:

Firma: _____
Nombre: _____ CC: _____
Dirección Territorial: _____ Punto de Atención: _____

Unidad para las Víctimas

4.11 Validación de la Información:


El profesional u orientador deberá revisar el formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite registrando la información en cada uno de los campos, con firma del profesional, así como la firma y huella del solicitante completamente legibles.

Es indispensable cargar el formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite en la herramienta asignada o que haga sus veces.

4.12 Envío de los documentos

4.12.1 Para pagos de Atención Humanitaria – Desplazamiento Forzado y/o Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Diferentes al Desplazamiento

El profesional debe escalar el caso y cargar los documentos escaneados en PDF mediante la herramienta asignada de la Unidad y/o enviar vía correo electrónico a la Subdirección de asistencia y atención Humanitaria:

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 11 de 19 |

analisisprogramacionpagosdgs@unidadvictimas.gov.co, con copia al director territorial, los documentos necesarios son los siguientes:

- Formato de autorización de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite (firmado por beneficiario y funcionario Unidad)
- Copia de la contraseña o comprobante de documento en trámite (verde sin código QR) por ambos lados legible (con foto y huella).
- Documento diferente a la contraseña (Copia de la cedula de ciudadanía o en caso de no contar con la copia remitir otro documento donde registren sus datos personales como nombres, número de cédula y si es posible que contenga foto).

La subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria deberá verificar en la página web de la Registraduría si el documento de la víctima que está realizando la solicitud está efectivamente en trámite; si como resultado de la consulta realizada en la página web se encuentra que el documento está trámite, se continua con la solicitud.

Nota: Los documentos no deben pesar más de 1MB, esto debido a capacidad del correo institucional del operador de pago y enviados en formato PDF.


4.12.2 Para pagos de Ayuda Humanitaria Inmediata en apoyo subsidiario a la entidad territorial por el mecanismo de dinero

El profesional de punto debe enviar vía correo electrónico a la Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias prevencionyemergencia@unidadvictimas.gov.co, con copia al enlace autorizado y director territorial, los siguientes documentos escaneados:

- Formato de autorización de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite (firmado por beneficiario y funcionario Unidad)
- Copia de la contraseña o comprobante de documento en trámite (verde sin código QR) por ambos lados legible (con foto y huella).
- Documento diferente a la contraseña (Copia de la cedula de ciudadanía o en caso de no contar con la copia remitir otro documento donde registren sus datos personales como nombres, número de cédula y si es posible que contenga foto).

Nota: Los documentos no deben pesar más de 1MB, esto debido a capacidad del correo institucional del operador de pago y enviados en formato PDF.

4.13 Validación de la Información y Proceso de Cargue de Imágenes:

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 12 de 19 |

Una vez validada la información y los documentos por parte del profesional de Servicio al Ciudadano u orientador, se debe crear el caso, adjuntar los soportes y proceder a escalar o remitir el caso por parte del profesional a través de la herramienta establecidas por la Unidad Para las Víctimas (SGV)

4.13.1 Validación, procedimiento y cargue de documentos digitalizados nivel 1

Posterior a la validación descrita en los puntos anteriores, se deben adjuntar los siguientes soportes:

- Formato de autorización de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite (firmado por beneficiario y funcionario Unidad).
- Copia del comprobante de documento en trámite, si es posible con foto
- Copia de la cédula de ciudadanía del autorizado; en caso de no contar con esta, remitir otro documento donde registren: nombres, número de cédula y si es posible, que contenga foto.
- Número de contacto actualizado para efectuar la llamada de acreditación

La solicitud con los soportes debe escalarse por la **tipificación de SGV:**

Proceso

DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA Buscar


Solicitud

AUTORIZACION PAGO CON CONTRASEÑA Buscar

Condición

REMITIDO ▼

El solicitante debe ser el designado/autorizado para pago actual

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 13 de 19 |

4.13.2 Validación y tramite nivel -2


Una vez remitido el caso, el área encargada de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria o Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias, deberá aprobar el cumplimiento de los requisitos:

- Validación de la remisión del caso bajo la tipificación correcta (DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA - AUTORIZACION PAGO CON CONTRASEÑA - REMITIDO)



| Semifono | Código del Caso | Título | Actividad/Participante | Estado de la actividad | ANS | Duración de la actividad | Observaciones | Fecha de asignación | Fecha de solución |
|---|-----------------|--|------------------------|------------------------|-----|------------------------------|---|------------------------|------------------------|
|  | 65350566 | DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA - AUTORIZACION PAGO CON CONTRASEÑA | NIVEL_1 | Gestionado | 0 | 0 Horas 0 Minutos 0 Segundos | solicita autorizacion para cobrar la atencion inmediata | 18/11/2021 11:45:20 AM | 16/06/2021 11:45:20 AM |

- Revisión diligenciamiento de la información (Información Víctima / Solicitante, observación registrada).

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 14 de 19 |

VÍCTIMA
INFORMACION DE LA VÍCTIMA

| | |
|--|---|
| <p>Lugar de Atención</p> <p>Tipo de Solicitante: <input type="text" value="VICTIMA"/></p> <p>Tipo de documento: <input type="text" value="CEDULA DE CIUDADANIA/CONTRASEÑ"/></p> <p>Numero de documento: <input type="text" value="1019079630"/></p> <p>Fallecido: <input type="checkbox"/></p> <p>Sexo: <input type="text" value="HOMBRE"/></p> <p>Identidad de Genero: <input type="text" value="MASCULINO"/></p> <p>Primer Nombre: <input type="text" value="YEIMY"/></p> <p>Segundo Nombre: <input type="text" value="PATRICIA"/></p> <p>Primer Apellido: <input type="text" value="GAMBOA"/></p> <p>Segundo Apellido: <input type="text" value="ROMERO"/></p> <p>Fecha de Nacimiento: <input type="text" value="03/10/1990"/></p> <p>Edad: <input type="text" value="30"/></p> <p>Pertenencia Etnica: <input type="text" value="NINGUNA"/></p> <p>Presenta discapacidad: <input type="checkbox"/></p> | <p>Detalle de la Solicitud</p> <p>País: <input type="text" value="COLOMBIA"/></p> <p>Departamento: <input type="text" value="CUNDINAMARCA"/></p> <p>Municipio: <input type="text" value="SOGACHO"/></p> <p>Zona: <input type="text" value="BARRIO"/></p> <p>Dirección: <input type="text" value="BARRIO"/> Buscar dirección</p> <p>Barrio: <input type="text" value="BARRIO"/></p> <p>Teléfono de Contacto: <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO</p> <p>Teléfono: <input type="text"/></p> <p>Otro teléfono: <input type="text"/></p> <p>Extensión: <input type="text"/></p> <p>Celular: <input type="text" value="300752042"/></p> <p>Otro celular: <input type="text" value="3153356356"/></p> <p>Autorización envío SMS: <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO</p> |
|--|---|

- Validación de la solicitud y de los soportes remitidos que cumplan con lo relacionado en el punto 4.12.1 y 4.12.2.

Adjuntar Soporte


Actividad Historico Documento

| TIPO ARCHIVO | NOMBRE DOCUMENTO | FECHA CARGUE | CARGADO EN | |
|--------------|----------------------------------|--------------|------------|---------------------------|
| CONTRASEÑA | documentos Yeimmy Gamboa (1).pdf | 16/06/2021 | SGV | Descargar |
| CONTRASEÑA | documentos Yeimmy Gamboa (1).pdf | 17/06/2021 | SGV | Descargar |

Página 1 de 1

1

- Si no cumple con los requisitos, devolver el caso al usuario de nivel 1 indicando el motivo por el cual no procede la solicitud o la información faltante para remitir nuevamente el caso.
- Si cumple con los requisitos, remitir el caso al área de solución (equipo de análisis y programación de pagos) para la autorización de cobro con contraseña; si no cumple devolver el caso.

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 15 de 19 |

4.13.3 Validación y tramite nivel -3

Una vez remitido el caso mediante la herramienta de la Unidad al usuario asignado, este deberá realizar el siguiente procedimiento:


- Ingresar con el usuario y clave a la herramienta asignada por la Unidad y dar clic en iniciar sesión.




- Luego ir a la pestaña Casos, donde se despliega una lista dar clic en cargue masivo y descargar mis casos.



- Dar clic en descargar mis casos y se despliega una nueva ventana, allí es necesario seleccionar Null y después dar clic en view report

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 16 de 19 |



| ID_CASO | FECHA_CREACION | FECHA_ASIGNACION | USUARIO_CAPTURA | MODALIDAD | TIPO_SOLICITANTE | TIPO_DOCUMENTO_SOLICITANTE | NO_DOCUMENTO_SOLICITANTE | PRIMER_NOMBRE |
|----------|----------------|------------------|-----------------------------|------------|------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|
| 57664929 | 28-12-2020 | 29-12-2020 | ANGE MILENA RAMOS CHAVEZ | TELEFONICO | VICTIMA | | | |
| 58895893 | 21-01-2021 | 22-01-2021 | JHON SEBASTIAN SUSA CABRERA | TELEFONICO | VICTIMA | | | |
| 61353598 | 11-03-2021 | 11-03-2021 | EDDY SANTIAGO DURAN SOLANO | TELEFONICO | VICTIMA | | | |

- Después se requiere seleccionar en el icono Export drop down menú y seleccionar en el menú la opción Excel para descargar los casos asignados.




| ID_CASO | FECHA_CREACION | FECHA_ASIGNACION | USUARIO_CAPTURA | MODALIDAD | TIPO_DOCUMENTO_SOLICITANTE | NO_DOCUMENTO_SOLICITANTE |
|----------|----------------|------------------|-----------------------------|------------|----------------------------|--------------------------|
| 57664929 | 28-12-2020 | 29-12-2020 | ANGE MILENA RAMOS CHAVEZ | TELEFONICO | | |
| 58895893 | 21-01-2021 | 22-01-2021 | JHON SEBASTIAN SUSA CABRERA | TELEFONICO | | |
| 61353598 | 11-03-2021 | 11-03-2021 | EDDY SANTIAGO DURAN SOLANO | TELEFONICO | | |

- Se debe descargar el archivo en Excel el cual contiene todos los casos que se encuentran a nombre del usuario asignado, para identificar los casos por contraseña se debe revisar la casilla (AS) Solicitud y seleccionar los que indiquen Autorización pago con contraseña.

| PROCESO | SOLICITUD |
|---|---|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | AH B.AGRARIO RECLAMOS-POSIBLE SUPLANTACION GIRO |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | AH B.AGRARIO RECLAMOS-POSIBLE SUPLANTACION GIRO |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | AUTORIZACION PAGO CON CONTRASEÑA |

- Posteriormente, desde la herramienta asignada por la Unidad se realiza el descargue de los soportes adjuntos teniendo en cuenta el ID del caso asignado, ingresando a la pestaña Búsqueda y dando clic en histórico; se coloca el número del caso y se da clic en buscar

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 18 de 19 |

4.14 Retroalimentación a la Dirección Territorial

Una vez recibida la respuesta mediante correo por parte del operador de pago, desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria área de solución (equipo de Análisis y programación de pagos), se procederá a brindar respuesta mediante la herramienta que ingreso la solicitud y dará por cerrado el caso.

Finalmente, por parte del canal telefónico se procederá a contactar al solicitante y se le informara sobre la autorización así como la dirección del operador de pago donde puede efectuar el cobro y los documentos que debe allegar para el pago (comprobante de documento en trámite original y copia de la cedula los documentos deben coincidir con los allegados al momento de la solicitud.

Nota: Es responsabilidad de cada profesional de punto y orientadores asegurarse de seguir este procedimiento para verificar la identidad del solicitante.

4.15 Cobro del giro


Una vez autorizado el trámite, el solicitante o beneficiario del giro debe acercarse a la dirección informada y autorizada por el operador de pago a reclamar los recursos.

El funcionario del operador de pago debe verificar la siguiente información:

- ✓ Que los datos de la contraseña o comprobante de documento en trámite que presente el solicitante coincidan con los datos del correo electrónico.
- ✓ Que la fecha de expedición de la contraseña o comprobante de documento en trámite no sea mayor a 6 meses.

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

- De acuerdo con la naturaleza de las funciones que les han sido asignadas, es responsabilidad de profesionales de punto y orientadores, ejecutar de manera rigurosa este instructivo. Del cuidado con el que se adelanten los trámites, dependerá el éxito del proceso y la eliminación de los casos de suplantación.
- Es responsabilidad del profesional de punto u orientador (solo para los casos en que en el punto no haya profesional de la Unidad) realizar la validación de los documentos y criterios de las solicitudes, toda vez que una vez remitido a las Subdirecciones correspondientes, se dará por validada esta información.
- En los puntos de atención y centros regionales es responsabilidad del profesional el trámite de la atención a la víctima y diligenciamiento del formato de cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento en trámite.

| | | |
|---|--|--|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | INSTRUCTIVO COBRO DE ATENCION – AYUDA HUMANITARIA CON COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRAMITE | Código: 300.22.05-3 |
| | Gestión para la Asistencia | Versión: 04 |
| | Solicitudes de Atención Humanitaria/ Procedimiento de Trámite y Colocación de Ayuda Humanitaria para Víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado | Fecha: 18/11/2022 Página 19 de 19 |

- Tenga en cuenta que este procedimiento debe surtir un trámite y unos acuerdos establecidos, es por ello por lo que los giros deben encontrarse por lo menos con siete (7) días calendario para su reintegro.
- Los cupos a nivel nacional para este trámite son limitados por lo que es importante informar a la víctima, que su solicitud dependerá de los cupos disponibles.

6. Anexos

Anexo 1: Formato Cobro de atención/Ayuda Humanitaria con Comprobantes de Documentos en Tramite

Control de cambios

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación |
|---------|------------------|---|
| 1 | 18/08/2017 | Se identifican las actividades para el trámite de cobro de atención y ayuda humanitaria con el fin de garantizar la prestación de los servicios del proceso. Definiendo el objetivo, alcance, definiciones y actividades que se deben tener en cuenta al momento de realizar el trámite. |
| 2 | 30/08/2018 | Se actualizan las imágenes del formato en las páginas 7 y 23, ya que se contaba con la versión anterior. |
| 3 | 12/11/2021 | Se incluye otro formato de cobro con comprobante en trámite expedido por la registraduría; se modifica banco agrario por operador de pago, se actualiza la imagen del formato cobro de atención/ayuda humanitaria con comprobantes de documento v3; se modifica 7 días hábiles por 7 calendario, se cambia tipo de población extrema urgencia en los dos componentes por extrema en alguno de los componentes, se incorpora una pregunta filtro, se omitió que el trámite de autorización para cobro con comprobante en trámite se puede hacer únicamente una vez al año y el seguimiento a la solicitud se cambió de 5 días hábiles a 2 días hábiles, se unificó el punto 4.12.1 y 4.12.2; se eliminó llevar copia ampliada al 150%, y se elimina el punto 6 proceso de cargue en Orfeo; se adicionan los puntos 4.13.1,4.13.2 y 4.13.3 implementa tipificación y el escalamiento por las herramientas de la Unidad. |
| 4 | 18/11/2022 | Se elimina solicitud del documento "Denuncia interpuesta por la pérdida del documento" |