

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Realizar el trámite de las solicitudes de Atención Humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado en Colombia, partiendo de la identificación de carencias de los componentes de subsistencia mínima, con el fin de brindar Atención Humanitaria en materia de alojamiento temporal, alimentación y salud.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de Atención Humanitaria y finaliza con el cargue de la respuesta de acuerdo con la ruta de ingreso de la solicitud.

3. DEFINICIONES

AH: Atención Humanitaria, medida de asistencia a la cual tienen derecho las personas y hogares víctimas de desplazamiento forzado, dirigida a mitigar las necesidades en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, de acuerdo con el grado y características de gravedad y urgencia respecto de la subsistencia mínima.

Alojamiento Temporal: Componente de subsistencia mínima que se evalúa a partir del grado y características de gravedad y urgencia de los hogares víctimas de desplazamiento forzado.

Carencia: Situación de privación asociada al goce efectivo del derecho a la subsistencia mínima, en los componentes de alojamiento temporal y alimentación.

Carencias no determinadas: Se entenderá como Carencias no determinadas cuando no exista una fuente de información que cumpla con los parámetros establecidos por la Unidad para determinar las condiciones actuales del hogar en materia de condiciones de habitabilidad y/o acceso y frecuencia alimentaria.

Caso prioritario: Solicitud administrativa para viabilizar la Atención Humanitaria, en los casos en que a la víctima no se le haya podido identificar carencias o se encuentre en alto grado de vulnerabilidad, de acuerdo con los criterios definidos en la circular 001 de 2018.

DIVIPOLA: es un estándar nacional que consolida en un inventario, la identificación y codificación de los departamentos, municipios y distritos (referidos a algunas ciudades), y adicionalmente los centros poblados, cuya definición e inclusión es una iniciativa del DANE. La Divipola constituye información fundamental para el diseño de políticas, provisión de servicios públicos, así como la definición de criterios para la asignación de recursos por parte del gobierno central. Todo ello requiere de datos que reflejen la división territorial vigente.

DGSH: Dirección de Gestión Social y Humanitaria

Entrevista de caracterización: Instrumento diseñado por la Unidad para las Víctimas, que permite recopilar información útil para el proceso de identificación de carencias de los

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 2 de 8

integrantes de los hogares víctimas de desplazamiento forzado y/o abandono, con relación a las medidas de asistencia contempladas en el artículo 49 de la Ley 1448 de 2011.

Fuentes de Información: Información referida a una unidad individual - persona física, hogar, empresa, etc, que ha sido diseñada, recogida y mantenida por una determinada administración pública con el propósito de controlar y/o tomar decisiones relativas a esa unidad individual (Begoña, 2006); de igual manera, de acuerdo con el DANE, se entiende como todo registro resultante de necesidades fiscales, tributarias u otras, creado con la finalidad de viabilizar la administración de los programas de gobierno o para fiscalizar el cumplimiento de obligaciones legales de la sociedad (CEPAL, II CEA, 2003, 10).

Herramienta de Subsistencia Mínima: Herramienta tecnológica que procesa y almacena la información de mediciones y turnos activados de solicitudes de Atención Humanitaria en el marco de los criterios de Subsistencia Mínima.

Herramienta Ruta Trámite Especial: Herramienta tecnológica que procesa y almacena la información de turnos de acuerdo con la información del RUV para hogares que no cuentan con información de identificación de carencias.

Hogar: persona o grupo de personas, parientes o no, en el que al menos una de ellas se encuentra incluida en el Registro Único de Víctimas por desplazamiento forzado, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.

Hogares no viables para identificación de carencias: hogar que no cumple con los criterios para identificar sus carencias en los componentes de alojamiento y alimentación.

Interdicto: Termino jurídico para designar a aquellas personas que tienen restringidos el ejercicio de ciertos derechos.

Identificación de carencias: Procedimiento de evaluación técnica y objetiva que permite establecer las condiciones socioeconómicas y situaciones especiales actuales de los hogares y con base en ello clasificar el nivel de carencia de estos hogares con relación a los componentes de la atención humanitaria (alojamiento temporal y alimentación).

Modelo Integrado: Es una estrategia de manejo de la información que permite a la Unidad unificar la información de las víctimas en los contextos de persona, conformación de grupos familiares, ubicación, contacto, caracterización, temática de atención y acceso a la oferta, permitiendo la integración de diversos formatos y fuentes de información bajo una estructura única.

No Carencias o Ausencia de carencias derivadas del hecho victimizante: Se entenderá que hay ausencia de carencias cuando: (i) en el hogar no se identifican factores que limitan o pueden limitar el goce efectivo de los componentes de alojamiento temporal o alimentación básica del derecho a la subsistencia mínima de sus integrantes; (ii) el hogar manifieste de manera voluntaria, libre, espontánea y consciente que no presenta carencias

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 3 de 8

en la subsistencia mínima; (iii) estos factores, de estar presentes en el hogar, no guardan relación de causalidad directa y/o no son consecuencia del desplazamiento forzado.

Operador de pagos: Persona jurídica habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y/o la Superintendencia financiera y contratada mediante Colombia Compra Eficiente para la entrega de recursos monetarios de asistencia humanitaria a las víctimas sujetos de atención por parte de la Unidad.

Orden judicial: Es una orden hecha por un Juez de la República en la cual le informa a una persona o entidad que cumpla con un mandato.

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.

PAC: Plan Anual de Caja.

Proceso de Activación: Extracción de la información de la tabla única de mediciones hacia la herramienta Subsistencia Mínima, a partir de una solicitud de atención humanitaria la cual retorna el resultado de la identificación de carencias y conforme a este, se procede a la generación de turno o suspensión de la atención humanitaria.

Registros administrativos: De acuerdo con el DANE un registro administrativo se define como el conjunto de datos que contiene la información recogida y conservada por entidades u organizaciones en el cumplimiento de sus funciones o competencias misionales. Por esta razón, los registros administrativos constituyen una fuente importante para la generación de operaciones estadísticas, por la cantidad de variables que manejan y la información que contienen, pues pueden ser utilizados para investigaciones de diferente naturaleza social o económica.

SAAH: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Subsistencia Mínima (SM): Expresión del derecho al mínimo vital para la población víctima de desplazamiento que consta de tres componentes principales: Alimentación, alojamiento temporal y salud.

SNARIV: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas

SRNI: Subdirección Red Nacional de Información.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar el reconocimiento de un derecho

Tutor o cuidador: Persona que ejerce los derechos de la persona a representar y que acredite los requisitos mínimos.

RENEC: Servicio web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para validar la identidad de las víctimas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 4 de 8

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

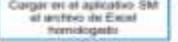
- 4.1. Aplica para hogares donde al menos un integrante sea víctima de desplazamiento forzado, incluida en el RUV.
- 4.2. Su trámite depende de la solicitud de parte de la víctima a través de los diferentes canales de atención de la Unidad para las Víctimas.
- 4.3. Las solicitudes se atenderán de acuerdo con la información más reciente con la que cuente la Unidad en sus registros administrativos.
- 4.4. Los solicitantes no deben contar con atención humanitaria vigente bajo el modelo de subsistencia mínima, al momento de la solicitud y de la colocación.
- 4.5. Requisitos mínimos para la atención. El solicitante debe:
 - 4.5.1. Ser mayor de edad
 - 4.5.2. Tener documento vigente y sin novedad reportada por las demás entidades del SNARIV al momento de procesar la solicitud.
 - 4.5.3. Contar con la Información actualizada en el RUV
- 4.6. Para la atención a niños, niñas y adolescentes, personas mayores y personas que requieren acompañamiento para el cobro de atención humanitaria:
 - 4.6.1. Debe existir un tutor o cuidador mayor de edad con documento vigente y sin novedad reportada por las demás entidades del SNARIV al momento de procesar la solicitud.
 - 4.6.2. El tutor o cuidador debe presentar el documento que lo acredite como designado por entidad competente
 - 4.6.3. Tanto los niños, niñas y adolescentes, personas mayores y personas que requieren acompañamiento para el cobro de atención humanitaria deben estar incluidos en el RUV por desplazamiento forzado y deben contar con información actualizada en le RUV.
- 4.7. Las solicitudes se colocarán de acuerdo con:
 - 4.7.1. Disponibilidad presupuestal.
 - 4.7.2. Contar con un operador que realice los pagos de Atención Humanitaria
 - 4.7.3. Cobertura, condiciones de seguridad y modalidad de colocación requerida por la Unidad.
- 4.8. Si se identifica una novedad que impida la colocación de los recursos, se suspenderá la colocación de estos basados en el principio de precaución.
- 4.9. Realizar mensualmente la solicitud de los recursos a ejecutar (PAC) al Grupo de Gestión Financiera y Contable.
- 4.10. Cuando se identifiquen solicitudes no viables para la identificación de carencias se procederá a analizar y definir si las solicitudes corresponden a:
 - 4.10.1. inconsistencias en la información consignada en la declaración (reportar a la SVR, y una vez se cuente con respuesta que subsane la novedad, remitirse a la actividad 5 del ítem descripción de actividades, en caso contrario, en donde se requiera participación conjunta con la víctima, remitirse a la actividad 21 del ítem 5 descripción de actividades).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 5 de 8

- 4.10.2. Incidencias en las herramientas (reportar la incidencia a la OTI y/o RNI para trámite correspondiente. Una vez se cuente con respuesta de esta, remitirse a la actividad 5).
- 4.10.3. Insuficiencia en los registros administrativos de alimentación y alojamiento temporal (solicitar la elaboración de la entrevista de caracterización. Reportar a la RNI, Una vez se cuente con los resultados de esta, remitirse a la actividad 5 del ítem descripción de actividades, en caso contrario, en donde se requiera participación conjunta con la víctima, remitirse a la actividad 21 del ítem descripción de actividades).
- 4.11. La vigencia de los giros de atención humanitaria podrá ser establecida y modificada de acuerdo con la necesidad de la Unidad para las Víctimas y previa solicitud al operador de pagos.

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.

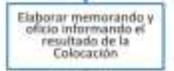
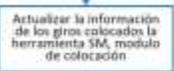
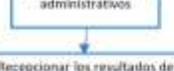
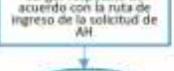
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Recibir las solicitudes de Atención Humanitaria.	Herramienta SGV y LEX con solicitudes Atención Humanitaria	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta SGV y LEX con solicitudes Atención Humanitaria
2 PC		<p>Descargar las solicitudes y Verificar que cumplan con los requisitos mínimos para su trámite en cuanto a: información en todos los campos requeridos, información en campos numéricos, alfanuméricos, validación de duplicados y que cuente con municipio de residencia de acuerdo con los códigos DIVIPOLA</p> <p>¿Las solicitudes cumplen con los requisitos mínimos para el trámite?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 3 No: se efectúa devolución de la solicitud registrando la inconsistencia o falta de información. Pasa a la actividad 21</p>	Herramienta SGV y LEX con solicitudes Atención Humanitaria	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con solicitudes de Atención Humanitaria depuradas
3 PC		<p>Verificar que los casos cumplan con los requisitos mínimos para trámite enunciados en el numeral 4 del presente documento a través del cruce de la acreditación, validación de identidad y ayudas vigentes.</p> <p>¿Las solicitudes cumplen con los requisitos mínimos?</p> <p>No: Pasa a la actividad 21. Si: pasa a la actividad 4</p>	Base de datos con solicitudes de Atención Humanitaria depuradas	Profesionales y Técnicos SAAH.	Base de datos con solicitudes viables para trámite y las no viables
4		Cargar en el aplicativo de Subsistencia Mínima la base de datos homologada en la estructura definida para el trámite de las solicitudes de AH	Base de datos con solicitudes viables.	Profesionales y Técnicos SAAH	ID cargue en Herramienta de Subsistencia Mínima
5		<p>Realizar la Activación en la herramienta de Subsistencia Mínima. Nota: Esta actividad incluye procedimientos automáticos de: i) cruces de información de los datos cargados en el repositorio de SM para realizar la revisión de trámites previos y ii) cruces de información con los datos cargados en el modelo integrado para verificar resultado de carencias.</p> <p>El resultado del proceso de identificación de carencias en SM es:</p> <p>Carencias: pasa a la actividad 9 No carencias: pasa a la actividad 19 Carencias no determinadas: Pasa actividad 11</p>	ID cargue en Herramienta de Subsistencia Mínima	Profesionales y Técnicos SAAH	Resultado del procesamiento de información en herramienta de Subsistencia Mínima



N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
6 PC		<p>Clasificar las solicitudes con carencias no determinadas</p> <p>¿Corresponde a caso prioritario y/o orden judicial?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a validación ítem 4.10.1 del numeral 4 del presente documento</p>	Resultado del procesamiento de información en herramienta de Subsistencia Mínima	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con solicitudes viables - correo electrónico con novedades reportadas
7 PC		<p>Tramitar las solicitudes que cumplan con los criterios para la entrega de Atención Humanitaria por ruta de caso especial.</p> <p>¿Cumple con los criterios para el trámite de las solicitudes de atención humanitaria?</p> <p>Si: pasa a la actividad No. 8. No: pasa a la actividad No. 21.</p>	Base de datos con solicitudes viables y no viables	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con solicitudes viables y no viables
8		<p>Realizar, en caso de que aplique (previa solicitud de la víctima), novedades para la entrega de Atención Humanitaria tales como: (i) cambio de autorizado, (ii) cambio de municipio de giro, (iii) anulación de turno, (iv) corrección ortográfica, (v) finalización de turno</p>	Correo electrónico - Herramienta SGV	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta Subsistencia Mínima - Herramienta SGV
9		<p>Generar base de datos de proyección de los giros de Atención Humanitaria</p>	Base de datos con giros viables	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos
10		<p>Seleccionar los registros para realizar la colocación de acuerdo con los criterios establecidos</p>	Base de datos	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con registros seleccionados
11 PC		<p>Verificar los registros de Atención Humanitaria seleccionados para colocación, validando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Giros Vigentes de Atención Humanitaria. (ii) Turnos finalizados (iii) Cruce efectivo del destinatario con fuentes de información propias: fallecidos, interdictos, entregas vigentes de Ayuda Humanitaria en especie. (iv) Estado de inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV) (v) Cruce validación de identidad con servicio RENECE <p>¿Se identificaron alguna de las causas enumeradas?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 21 No: Pasa a la actividad 12</p>	Base de datos con registros seleccionados	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con registros viables para colocación - Planilla de validación para la colocación
12 PC		<p>Validar si el primer giro aplica para remisión de acto administrativo.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 19 No: Pasa a la actividad 13</p>	Base de datos con registros viables para colocación	Profesionales y técnicos SAAH	Correo electrónico
13		<p>Generar base de datos con la colocación de los giros y cargarlos a la plataforma de intercambio seguro establecida.</p>	Base de datos con registros viables para colocación	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con la colocación Correo electrónico
14		<p>Recibir la validación realizada por el operador de pagos</p>	Base de datos con la colocación Correo electrónico	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico con la validación

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 7 de 8

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
15		Elaborar y enviar memorando y oficio con los soportes de la colocación al Grupo de Gestión Financiera y Contable de la Unidad	Correo electrónico con la validación	Profesionales y Técnicos SAAH	Memorando, oficio, base con registros colocados y resultado de la validación.
16		Actualizar la siguiente información de los giros colocados en la herramienta Subsistencia Mínima: (i) lugar de colocación, (ii) número de la orden, (iii) fecha de colocación (iv) dirección de punto de cobro y (v) resolución y registro presupuestal.	Base de datos con registros colocados y validados por el operador de pagos	Técnicos SAAH	Herramienta Subsistencia Mínima actualizada - Correo electrónico con reporte de marcación exitosa
17		Elaborar y remitir base de datos con los mensajes de disponibilidad de recursos al canal telefónico y virtual	Base de datos con registros actualizados de la colocación diaria	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico - Base de datos con registros para mensajes y llamadas
18		Registrar los siguientes movimientos: desembolsos, colocaciones, órdenes de no pago, cierres de procesos y reporte diario del saldo en la cuenta	Correos electrónicos, registro de novedades, reporte cierres de procesos	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta Subsistencia Mínima actualizada - Correo electrónico
19		Remitir registros para la emisión de actos administrativos	Base de datos	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico Base de datos con registros viables para generación de actos administrativos
20		Recibir los resultados de la validación realizada frente a la generación de actos administrativos.	Correo electrónico y base de datos con respuesta de la generación del acto administrativo	Profesionales y Técnicos SAAH	Base de datos con resultado de la generación del acto administrativo
		<p>¿se generó el acto administrativo?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 11</p> <p>No: Pasa a la actividad 21</p>			
21		Cargar respuesta de acuerdo con la ruta de ingreso de la solicitud de Atención humanitaria.	Herramienta SGV y LEX con solicitudes procesadas	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta SGV y LEX con solicitudes procesadas
22		Realizar validación del documento de los destinatarios de entrega de atención humanitaria con giros en estado pagado en la Registraduría Nacional del estado Civil	Base de datos actualizada con el estado de los giros	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo con la información de la validación
		<p>Nota 1: para los casos identificados con novedad relacionada con documento cancelado por muerte titular y la fecha de defunción es anterior a la del pago, se remiten a la Oficina Asesora Jurídica</p>			
23		Realizar reporte a la Oficina Asesora Jurídica para trámite correspondiente	Base con los registros que presentan novedades	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico para tramite por parte de la OAJ
24		Remitir informe de la validación de identidad y estado del documento realizada a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria	Base con la validación realizada	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico
FIN					

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 300,22,08-9
	GESTION PARA LA ASISTENCIA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCION HUMANITARIA	Fecha: 20/09/2022 Página 8 de 8

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Colocación de recursos de Asistencia humanitaria (ayuda y atención humanitaria) para cobro.	Este servicio responde al trámite de las solicitudes de Atención Humanitaria para víctimas de desplazamiento forzado, a partir de la identificación de carencias en los componentes de subsistencia mínima, con el fin de brindar Atención Humanitaria en materia de alojamiento temporal, alimentación y salud

6. ANEXOS

Anexo 1.
Manual operativo de subsistencia mínima vigente

Anexo 2.
Formato planilla de validación para colocación

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	31/08/2017	Se identifican las actividades relacionadas con el trámite de solicitudes de atención humanitaria para víctimas de desplazamiento forzado por medio del cual opera en la actualidad la entrega de atención humanitaria. Se identifican los puntos de control, registros, responsables y entradas de las solicitudes.
2	29/11/2018	Se realizan modificaciones en el numeral 6, actividades: 2, 3, 5, 6,7,8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 26, 27, 38, 29, 30, 31, 32, y se eliminan las actividades 12, 15, 16, 22, 24, 25, Se ajusta la numeración de las actividades. Se actualiza las definiciones en el numeral 3.
3	19/12/2019	Se realiza ajustes a las definiciones, a los criterios de operación, a las actividades y se actualiza el nombre del anexo 1 del documento.
4	28/03/2022	Se actualizan actividades relacionadas con la gestión del procedimiento
5	20/09/2022	Se incluyen criterios de operación 4.11 y se incluye punto de control