
 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>1</b> de <b>19</b>

## **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**


### **GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS**

### **GRUPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR DICIEMBRE 2025**


 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>2</b> de <b>19</b>

## Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. ACTIVIDADES .....	6
4.1 REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS (RUV) .....	6
4.1.1 ESTADO EN EL RUV .....	6
4.1.2 EN VALORACIÓN .....	7
4.1.3 TOMA DE DECLARACIÓN ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO .....	7
4.1.4 DEVOLUCIONES DE DECLARACIONES .....	7
4.1.5 SOLICITUD ACREDITACIÓN EN ORIGINAL .....	7
4.1.6 SOLICITUD ACREDITACIÓN EN VIVANTO .....	8
4.1.7 NÚCLEO NO IDENTIFICADO POR SOLICITANTE .....	8
4.1.8 NÚCLEO NO IDENTIFICADO Y NO INCLUIDO.....	8
4.1.9 INCLUSIÓN DE NUEVOS MIEMBROS .....	8
4.1.10 NOVEDAD EN DOCUMENTO .....	9
4.1.11 ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN .....	9
4.1.12 PERSONA MANIFIESTA NO CONOCER UBICACIÓN DE INTEGRANTE DE SU NÚCLEO FAMILIAR .....	9
4.2 INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	9
4.2.1 PERSONA MANIFIESTA NO CONOCER UBICACIÓN DE INTEGRANTE DE SU NÚCLEO FAMILIAR .....	10
4.2.2 YA INICIÓ RUTA, PERO NO SE HAN CUMPLIDO LOS 120 DÍAS .....	10
4.2.3 INICIÓ RUTA Y YA SE CUMPLIERON LOS 120 DÍAS, PERO NO HAY AA EN INDEMNIZA .....	11
4.2.4 SIN ESTADO BANCARIO CON ACTO ADMINSTRATIVO Y APLICACIÓN DE MÉTODO TÉCNICO DE PRIORIZACION EN VIGENCIAS ANTERIORES.....	11
4.2.5 SIN ESTADO BANCARIO CON ACTO ADMINSTRATIVO Y APLICACIÓN DE MÉTODO TÉCNICO DE PRIORIZACION EN LA VIGENCIA EN CURSO CON RESULTADO NO FAVORABLE.....	11
4.2.6 RUTA PRIORITARIA SIN ASIGNACIÓN DE RECURSOS .....	12
4.2.7 CON ESTADO BANCARIO REINTEGRADO .....	12
4.2.8 CON ESTADO BANCARIO ENCARGO FIDUCIARIO.....	13

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>3</b> de <b>19</b>

4.2.9 ESTADO BANCARIO EN RESOLUCIÓN O EN BANCO .....	14
4.2.10 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD .....	14
4.2.11 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD, PERO PRESENTA NOVEDAD .....	15
4.2.12 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD, PERO PRESENTA NOVEDAD .....	15
4.2.13 CUANDO LA VÍCTIMA NO TIENE DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	16
4.2.14 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA SOLICITANDO APLICACIÓN DEL CRITERIO DE PRIORIZACIÓN .....	17
4.3 RETORNOS .....	17
4.4 NOTIFICACIONES .....	18
4.5 AYUDAS HUMANITARIA .....	18
4.5.1 PARA PAGO EN EL EXTERIOR (ACTO ADMINISTRATIVO NOTIFICADO) .....	18
4.5.2 PARA CAMBIO DE PERSONA AUTORIZADA (FAMILIARES EN COLOMBIA DENTRO DEL MISMO NÚCLEO QUE FUE DESPLAZADO Y ES BENEFICIARIO DE LA AYUDA) .....	18
4.5.3 SOLICITUD DE AYUDA HUMANITARIA NUEVA MEDICIÓN .....	19
5. ANEXOS .....	19
6. CONTROL DE CAMBIOS .....	19

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>4</b> de <b>19</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer una guía de respuestas para atender las solicitudes presentadas por las víctimas en el exterior, ya sea de forma directa o indirecta, a través de la herramienta LEX, el Sistema de Gestión de Víctimas (SGV) y el correo solicitudes.exterior@unidadvictimas.gov.co, con el propósito de orientar y facilitar la elaboración de las respuestas requeridas, de acuerdo con la medida de reparación solicitada por las partes interesadas.

## 2. ALCANCE

La presente guía aplica al trámite de solicitudes presentadas por víctimas en el exterior mediante LEX, el Sistema de Gestión de Víctimas (SGV) y el correo institucional habilitado. Establece los lineamientos y criterios para la elaboración, registro y emisión de respuestas según la medida de reparación solicitada. Está dirigida a los profesionales responsables de la gestión de estas solicitudes y orienta las etapas, herramientas e insumos necesarios para garantizar uniformidad y coherencia en las respuestas proyectadas.

## 3. DEFINICIONES

**Abono en cuenta:** Modalidad de pago de la indemnización administrativa, es el registro de un ingreso o consignación de dinero que se hace en una cuenta bancaria Nacional o Extranjera.


**Acreditación:** Documento escrito mediante el cual la Unidad para las víctimas informa de manera oficial que la persona consultante se encuentra en el registro único de víctimas y esta presenta calidad de víctima del conflicto armado colombiano.

**Acto Administrativo:** Una manifestación unilateral de voluntad realizada por una autoridad administrativa en ejercicio de sus funciones, destinada a producir efectos jurídicos directos sobre una situación concreta.

**Código IBAN:** Proviene de las siglas Internacional Bank Account Number, es el código de identificación único para cada cuenta bancaria en la zona SEPA y sirve para realizar transferencias internacionales de dinero, compuesto de por 24 caracteres, comenzando por dos letras para identificar el país de origen de la cuenta, 2 dígitos de control, y 20 dígitos correspondientes al número de la cuenta.

**Código SWIT o BIC:** Es una serie alfanumérica de 8 u 11 dígitos que sirve para identificar al banco receptor cuando se realiza una transferencia de dinero internacional.

**Desplazamiento forzado:** Es víctima del desplazamiento forzado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3° de la presente Ley. (Ley 1448 de 2011, Art. 60, Parágrafo 2) (Subrayado fuera del texto).

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>5</b> de <b>19</b>

**Formato Único de Declaración (FUD):** Es el instrumento definido para registrar la información declarada por las víctimas ante Ministerio Público o consulados. En este formato se consignan los datos básicos de la persona declarante y su núcleo familiar, así como su narración de los hechos sufridos con ocasión del conflicto armado, conforme a las disposiciones previstas en las Leyes 1448 de 2011 y 2421 de 2024, con el fin de garantizar una correcta valoración y facilitar la determinación de las medidas de asistencia, atención y reparación de acuerdo al daño sufrido y las necesidades de cada víctima. (Decreto 1084 de 2015 artículo 2.2.2.3.3).

**Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (GAVE):** Grupo de la Subdirección General de la UARIV encargado de brindar una adecuada atención a los connacionales víctimas en el exterior; articulando la oferta institucional y armonizando los procesos de atención para víctimas connacionales en el exterior con los postulados del acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera.

**Indemnización:** Medida de Reparación Integral, representada en la compensación económica que se otorga a la víctima con derecho a recibirla, por el daño sufrido a causa de uno o más hechos victimizantes en el marco del conflicto armado.


**Método Técnico de Priorización:** Es un proceso técnico que permite a la Unidad analizar diversas características de las víctimas mediante la evaluación de variables demográficas; socioeconómicas; de caracterización del hecho victimizante; y de avance en la ruta de reparación, con el propósito de generar el orden más apropiado para entregar la indemnización administrativa de acuerdo con la disponibilidad presupuestal destinada para tal fin. Este proceso se aplicará anualmente, y será respecto de la totalidad de víctimas que al finalizar el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior cuenten con decisión de reconocimiento de indemnización administrativa a su favor.

**Notificaciones:** Es un proceso técnico que permite a la Unidad entregar a las víctimas del conflicto armado colombiano, actos administrativos emitidos por las diferentes áreas de la entidad con relación, a diversas medidas de asistencia y reparación, generando información para el conocimiento de la víctima.

**Registro Único de Víctimas (RUV):** Es la base de datos administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. Herramienta administrativa gestionada por la Unidad para las Víctimas, que identifica y caracteriza a la población afectada por el conflicto armado interno, para poder reconocer sus daños y necesidades, y así diseñar políticas públicas y programas de atención y reparación integral a las víctimas.

**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."

**Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV):** Herramienta informática de propiedad de la Unidad para las Víctimas que recibe y canaliza las solicitudes de atención y reparación integral de las víctimas, gestiona los flujos de proceso, y garantiza la construcción de un sistema de información centralizado para el almacenamiento de los datos.

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>6</b> de <b>19</b>

**Toma de Solicitud:** Proceso que deben surtir las víctimas incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) por hechos susceptibles de ser indemnizados con el objeto de iniciar el procedimiento establecido en la Resolución 1049 de 2019 o norma que haga sus veces. Para ello, en algunos casos se aportará documentación necesaria, según el caso particular y concreto. Lo anterior, con el fin de recibir una respuesta de fondo a la solicitud en la que se otorgue o niegue el derecho a la medida de indemnización.

**Valoración:** Es el proceso administrativo de verificación con fundamento en el cual la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas adopta una decisión en el sentido de otorgar o denegar la inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV). Para este propósito el artículo 156 de la Ley 1448 de 2011 faculta a la entidad para realizar la verificación de los hechos victimizantes relacionados en la declaración para lo cual acudirá a la evaluación de los elementos jurídicos, técnicos y de contexto que le permitan fundamentar una decisión frente a cada caso particular.

**Víctima en el Exterior:** Se consideran víctimas, para los efectos de la ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño a sus derechos por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, incluyendo aquellas que se encuentran en el exterior, independientemente de su estatus migratorio en el país donde habita, si goza o no de medidas de protección internacional, refugio o asilo, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones a las normas internacionales de Derechos Humanos o en los eventos de delitos contra los recursos naturales y del medio ambiente, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. *Ley 2421 Art. 3.*

**Vivanto:** A través de la Red Nacional de Información (RNI) Vivanto es una herramienta de propiedad de la Unidad para las Víctimas que integra la información de diferentes aplicativos utilizados por las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) y de los cuatro marcos normativos que conforman el Registro Único de Víctimas (RUV): (SIPOD, SIV, SIRAV y LEY 1448 de 2011) con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva. La consulta individual de Vivanto permite consultar la información de las víctimas del RUV.

#### **4. ACTIVIDADES**


Explicaremos de acuerdo con la medida de reparación solicitada el tipo de respuesta según el escenario que se debe entregar, proyectar.

##### **4.1 REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS (RUV)**

###### **4.1.1 ESTADO EN EL RUV**

Si la consulta se relaciona con el estado de la solicitud de inclusión en el Registro Único de Víctimas, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión efectuada en el aplicativo VIVANTO la persona referida se encuentra con estado INCLUIDA O NO INCLUIDA, por los hechos victimizantes declarados bajo el/los FUD (Indique el número del FUD) Con la*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>7</b> de <b>19</b>

*revisión del caso, las personas que relaciono a continuación presentan alguna novedad en su o sus documentos.”*

#### **4.1.2 EN VALORACIÓN**

Si la consulta se relaciona con un caso que se encuentre en estado “EN VALORACIÓN”, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*“De acuerdo con la revisión efectuada en el aplicativo VIVANTO, el señor/la señora (Escriba el nombre completo de la persona). se encuentra con estado EN VALORACIÓN por los hechos declarados bajo el FUD (Indique el número del FUD), el caso será escalado al área encargada, tan pronto se emita una respuesta le informaré por este mismo medio.”*

#### **4.1.3 TOMA DE DECLARACIÓN ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO**

Si la consulta se relaciona con un acompañamiento técnico a los funcionarios consulares para el proceso de toma de declaración, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*“De acuerdo con su solicitud, es preciso que nos informe las posibles fechas y horarios en los que la persona interesada en solicitar su inclusión en el Registro Único de Víctimas puede acercarse al Consulado a rendir su declaración, para así coordinar el acompañamiento técnico que puede brindarle la Unidad.*

**Nota:** *enviar correo al enlace SRVI para realizar solicitud de acompañamiento. Una vez se reciba la confirmación de día y hora, debe enviar este mensaje: De acuerdo con su solicitud, la profesional (Escriba el nombre completo del profesional designado) le acompañará en el proceso de toma de la declaración el (Día/Mes/Año) en el horario (indique el horario).”*

#### **4.1.4 DEVOLUCIONES DE DECLARACIONES**


Si la consulta se relaciona con la devolución de una declaración, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*“La declaración bajo el FUD (Indique el número del FUD) presenta una novedad que debe ser subsanada. Previamente se ha enviado un memorando al Consulado en el que se solicita la corrección”*

#### **4.1.5 SOLICITUD ACREDITACIÓN EN ORIGINAL**

Si la consulta se relaciona con la entrega de una acreditación con firma original, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*“De acuerdo con la solicitud elevada por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), frente a la emisión de una acreditación con firma original, le informo que esta se ha remitido al área encargada para el trámite correspondiente, una vez cuente con el documento lo remitiré vía correo electrónico.”*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>8</b> de <b>19</b>

#### **4.1.6 SOLICITUD ACREDITACIÓN EN VIVANTO**

Si la consulta se relaciona con la entrega de una acreditación descargada desde VIVANTO, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la solicitud elevada por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), me permito enviar la certificación requerida."*

#### **4.1.7 NÚCLEO NO IDENTIFICADO POR SOLICITANTE**

Si la consulta se relaciona con el hecho de que la persona que hace la consulta no reconoce a uno o algunos miembros del núcleo que aparece en VIVANTO, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"Según la solicitud elevada por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), respecto a que no identifica algún o algunos miembros de su núcleo familiar registrados en el Registro Único de Víctimas (RUV), le informo que el caso se ha escalado al área competente para su revisión."*

**Nota:** enviar correo al enlace SRVI para realizar escalamiento al área misional encargada.

Una vez el área encargada emita la respuesta, envíe el siguiente mensaje al consulado:

*Una vez revisada la declaración con FUD (Indique el número del FUD) identificamos que las personas mencionadas por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) efectivamente fueron relacionadas en la declaración. (Se debe adjuntar una imagen del núcleo familiar)."*


#### **4.1.8 NÚCLEO NO IDENTIFICADO Y NO INCLUIDO**

Si la consulta se relaciona con el hecho de que la persona manifiesta que no incluyó en su declaración a uno o algunos miembros del núcleo que aparece en VIVANTO, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"Una vez revisada la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se identificó que la o las personas mencionadas por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) efectivamente no se encuentran dentro del núcleo familiar declarado, por lo anterior es necesario que la víctima envíe una petición escrita al correo servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co, con la descripción de la situación para subsanar la novedad presentada."*

*La Unidad para las Víctimas le responderá de manera formal en los términos establecidos por la Ley."*

#### **4.1.9 INCLUSIÓN DE NUEVOS MIEMBROS**

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>9</b> de <b>19</b>

Si la consulta se relaciona con la necesidad de incluir nuevas personas en el núcleo familiar, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la Ley, solo es posible la inclusión de menores de edad por el hecho victimizante de desplazamiento forzado, para este caso es necesario adjuntar un documento que acredite el parentesco del menor con alguno de los miembros incluidos.*

*Recuerde que esta novedad puede efectuarla en el MÓDULO DE NOVEDADES II EN VIVANTO o SGV."*

#### **4.1.10 NOVEDAD EN DOCUMENTO**

Si la consulta se relaciona con la necesidad de realizar algún cambio en el documento de identidad, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión efectuada de la declaración con FUD (Indique el número del FUD), la o las siguientes personas en sus documentos:*

*Relacionar las personas y las respectivas novedades.  
Por favor actualizar los documentos de identidad solicitados en el MÓDULO DE NOVEDADES EN SGV O VIVANTO."*

#### **4.1.11 ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN**

Si la consulta se relaciona con la necesidad de una víctima ubicada en el exterior que NO registra con datos de contacto y ubicación actualizados y no son remitidos a través de la solicitud, la respuesta que se debe emitir por escrito es:


*"De acuerdo con la revisión efectuada al caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), se evidencia que sus datos de contacto y ubicación son de Colombia con fecha de actualización (Día/Mes/Año), por favor actualícelos en SGV o en el MÓDULO DE VIVANTO y envíe por este medio, los nuevos datos para actualizarlos en los sistemas de información de la Unidad."*

#### **4.1.12 PERSONA MANIFIESTA NO CONOCER UBICACIÓN DE INTEGRANTE DE SU NÚCLEO FAMILIAR**

Si la consulta se relaciona con que la víctima consultante manifiesta que no conoce los datos de contacto ni la ubicación de una persona de su núcleo familiar, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la información suministrada por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), es necesario que le indique, que debe enviar un correo electrónico a [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co) informando expresamente que desconoce el paradero de la o las personas que refiere."*

## **4.2 INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>10</b> de <b>19</b>

#### **4.2.1 PERSONA MANIFIESTA NO CONOCER UBICACIÓN DE INTEGRANTE DE SU NÚCLEO FAMILIAR**

Si la consulta se relaciona con que la víctima consultante manifiesta que no conoce los datos de contacto ni la ubicación de una persona de su núcleo familiar, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, del FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), no ha iniciado la ruta para el pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante). Para hacer la solicitud del pago de este hecho, es necesario que le indique a la persona que debe enviar un correo electrónico a [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co), con la siguiente información:*

- *Manifestación expresa de la solicitud para que se inicie el proceso para el pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante (identifique el hecho victimizante) bajo el FUD (Indique el número del FUD).*
- *Relacionar los siguientes datos actualizados (país, ciudad de residencia, teléfonos y correos electrónicos) de cada integrante del núcleo familiar incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV).*
- *Copia de los documentos de identidad del núcleo familiar.*


*También puede indicarle que, la actualización de datos de contacto puede hacerla registrándose en <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/> o ingresando a la página Web de la Unidad para las Víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/> allí encontrará en la esquina inferior derecha un círculo con la cara de una mujer, ponga su cursor encima y se desprenderán opciones de canales de atención a través de los cuales puede hacer dicha actualización.*

*Un canal adicional para esta actualización es la línea de WhatsApp de la Entidad. +57 322 815 1101."*

#### **4.2.2 YA INICIÓ RUTA, PERO NO SE HAN CUMPLIDO LOS 120 DÍAS**

Si la consulta se relaciona con que la víctima consultante quiere conocer la respuesta de su solicitud del pago de la indemnización administrativa y no ha transcurrido el tiempo estipulado en la Ley, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidenció que, efectivamente ya inició la ruta para el pago, sin embargo, a la fecha no se ha cumplido con el tiempo estipulado en la Resolución 1049 de 2019 correspondiente a 120 días hábiles, para emitir el Acto Administrativo donde se reconoce o no el derecho a esta reparación económica. Una vez se emita la Resolución, será enviada para que el consulado haga su respectiva notificación."*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>11</b> de <b>19</b>

#### **4.2.3 INICIÓ RUTA Y YA SE CUMPLIERON LOS 120 DÍAS, PERO NO HAY AA EN INDEMNIZA**

Si la consulta se relaciona con que la víctima consultante quiere conocer la respuesta de su solicitud del pago de la indemnización administrativa, ya pasaron los 120 días, pero no hay un Acto Administrativo de reconocimiento, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidenció que, efectivamente ya inició la ruta para el pago y que han transcurrido los 120 días hábiles después de la radicación de ésta. Como aún no ha sido expedido el Acto Administrativo de reconocimiento de la medida, se escalará el caso con el área encargada y una vez se emita la Resolución, será enviada para que el Consulado haga su respectiva notificación."*

#### **4.2.4 SIN ESTADO BANCARIO CON ACTO ADMINSTRATIVO Y APLICACIÓN DE MÉTODO TÉCNICO DE PRIORIZACION EN VIGENCIAS ANTERIORES.**


Si la consulta se relaciona con que la víctima ya cuenta con el Acto Administrativo de reconocimiento de la medida, pero no tiene información bancaria para el depósito, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que esta persona está en ruta (indique la ruta identificada en INDEMNIZA) con número de radicado (escriba el número del radicado). Sin embargo, para el reconocimiento del recurso correspondiente a la indemnización administrativa debe esperar a la aplicación del método técnico que es el proceso que otorga la favorabilidad del pago.*

*Por favor orientar a la víctima a mantener sus datos de contacto y ubicación actualizados, ya que cuando el método técnico corra, la Unidad para las Víctimas se contactará con la persona para orientarle sobre las opciones de entrega de la medida."*

#### **4.2.5 SIN ESTADO BANCARIO CON ACTO ADMINSTRATIVO Y APLICACIÓN DE MÉTODO TÉCNICO DE PRIORIZACION EN LA VIGENCIA EN CURSO CON RESULTADO NO FAVORABLE.**

Si la consulta se relaciona con que la víctima ya cuenta con acto administrativo de reconocimiento de la medida, pero no se observa estado de pago en indemniza, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>12</b> de <b>19</b>

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que esta persona está en ruta (indique la ruta identificada en INDEMNIZA) con número de radicado (escriba el número del radicado). Se evidencia la aplicación del Método Técnico 2025 que es el proceso que otorga la favorabilidad del pago.*

*El resultado de la aplicación del Método Técnico es No Favorable. Esto quiere decir que el puntaje arrojado a la medición de los componentes evaluados en el método no supero el ponderado establecido para la vigencia de aplicación del método, por lo cual se realizará una nueva medición en la siguiente vigencia.*

*Por favor orientar a la víctima a mantener sus datos de contacto y ubicación actualizados, ya que cuando el método técnico corra, la Unidad para las Víctimas se contactará con la persona para orientarle sobre las opciones de entrega de la medida."*

#### **4.2.6 RUTA PRIORITARIA SIN ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

Si la consulta se relaciona con que la víctima se encuentra en ruta prioritaria para el pago de su indemnización administrativa pero aún no tiene asignación de recursos, la respuesta que se debe emitir por escrito es:


*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que esta persona se encuentra en ruta prioritaria con el radicado (escriba el número del radicado) pero que, el caso está aún en espera de asignación de recursos, lo que quiere decir que no está disponible aún el pago.*

*Por favor orientar a la víctima a mantener sus datos de contacto y ubicación actualizados, ya que cuando se haga la asignación de recursos, la Unidad para las Víctimas se contactará con la persona para orientarle sobre las opciones de entrega de la medida. Recuerde que la documentación bancaria no debe ser solicitada o recibida hasta tanto el área encargada la solicite directamente a la persona."*

#### **4.2.7 CON ESTADO BANCARIO REINTEGRADO**

Si la consulta se relaciona con que la víctima tiene el estado del pago de su indemnización administrativa como reintegrada, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD) con número de radicado*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>13</b> de <b>19</b>

*(escriba el número del radicado), se evidencia que el caso se encuentra con estado REINTEGRADO.*

*Se realiza el escalamiento correspondiente al área encargada para que se programe de nuevo el pago, esta área realizará la revisión del caso y hará la gestión necesaria. Por favor recuerde que la documentación bancaria no debe ser solicitada o recibida hasta tanto el área encargada la solicite directamente a la persona.*

*Como información adicional...*

*¿Por qué razones puede reintegrarse un pago?*

*\*Porque la transferencia a la cuenta bancaria aportada por la persona sea en el exterior o en Colombia, no fue efectiva.*

*\*Porque los recursos fueron depositados en Colombia y es necesario solicitar al Banco la devolución de estos. Esto sucede porque la persona no ha actualizado sus datos de ubicación ni contacto y aún registra con domicilio en Colombia.*

*Para este último punto puede actualizar los datos de contacto de la persona en el aplicativo en SGV o indicarle que, la actualización de datos de contacto puede hacerla registrándose en <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/> o ingresando a la página Web de la Unidad para las Víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/> allí encontrará en la esquina inferior derecha un círculo con la cara de una mujer, ponga su cursor encima y se desprenderán opciones de canales de atención a través de los cuales puede hacer dicha actualización.*


*También lo puede hacer a través de la línea de WhatsApp de la Entidad. +57 322 815 1101."*

#### **4.2.8 CON ESTADO BANCARIO ENCARGO FIDUCIARIO**

Si la consulta se relaciona con que la víctima tiene el estado del pago de su indemnización administrativa en encargo fiduciario, la respuesta que debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD) con número de radicado (escriba el número del radicado), se evidencia que el caso se encuentra con estado ENCARGO FIDUCIARIO.*

*Se hará el escalamiento correspondiente al área encargada para que se haga la programación del pago, esta área realizará la revisión del caso y hará la gestión necesaria. Por favor recuerde que la documentación bancaria no debe ser solicitada o recibida hasta tanto el área encargada la solicite directamente a la persona.*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>14</b> de <b>19</b>

*Para que el contacto con la víctima sea efectivo, es necesario que se actualicen sus datos de contacto en SGV o puede indicarle a la persona que, la actualización de datos de contacto puede hacerla registrándose en <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/> o ingresando a la página Web de la Unidad para las Víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/> allí encontrará en la esquina inferior derecha un círculo con la cara de una mujer, ponga su cursor encima y se desprenderán opciones de canales de atención a través de los cuales puede hacer dicha actualización.*

*También lo puede hacer a través de la línea de WhatsApp de la Entidad. +57 322 815 1101."*

#### **4.2.9 ESTADO BANCARIO EN RESOLUCIÓN O EN BANCO**

Si la consulta se relaciona con que la víctima tiene el estado del pago de su indemnización administrativa como en resolución o en banco, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD) con radicado (escriba el número del radicado), se encuentra en estado EN RESOLUCION/EN BANCO.*


*Se hará el escalamiento correspondiente al área encargada para que haga la revisión del caso y gestión oportuna para pago en el exterior. Por favor indíquele a la persona que consulta que esté atenta al correo electrónico y/o teléfonos registrados ya que la comunicación para concretar las opciones de pago se hará directamente desde la Entidad a esos datos. Por favor recuerde que la documentación bancaria no debe ser solicitada o recibida hasta tanto el área encargada la solicite directamente a la persona.*

*Para que el contacto con la víctima sea efectivo, es necesario que se actualicen sus datos de contacto en SGV o puede indicarle a la persona que, la actualización de datos de contacto puede hacerla registrándose en <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/> o ingresando a la página Web de la Unidad para las Víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/> allí encontrará en la esquina inferior derecha un círculo con la cara de una mujer, ponga su cursor encima y se desprenderán opciones de canales de atención a través de los cuales puede hacer dicha actualización.*

*También lo puede hacer a través de la línea de WhatsApp de la Entidad. +57 322 815 1101."*

#### **4.2.10 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD**

Si la consulta se relaciona con que la víctima ya envió la documentación que la Entidad le solicitó y quiere saber si se recibió y si está de acuerdo con lo requerido, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>15</b> de <b>19</b>

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la documentación enviada a la Unidad para las Víctimas por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD) con radicado (escriba el número del radicado), me permito informar esta, cumple con los requisitos establecidos en la Resolución 1049 de 2019. Se remitirá este caso al área correspondiente para dar continuidad al trámite."*

#### **4.2.11 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD, PERO PRESENTA NOVEDAD**

Si la consulta se relaciona con que la víctima ya envió la documentación que la Entidad le solicitó y quiere saber si se recibió y si está de acuerdo con lo requerido, pero esta presenta una novedad, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la documentación enviada a la Unidad para las Víctimas por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), me permito informar que la documentación se encuentra:*

- \* Documentación vencida
- \* Incompleta en su diligenciamiento
- \* No cumple con los parámetros
- \* Presenta tachones o enmendaduras


*Por favor indique a la persona que debe subsanar estos documentos y enviarlos de nuevo al correo del que le llegó la solicitud de envío inicialmente."*

#### **4.2.12 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA CUANDO ES SOLICITADA POR LA UNIDAD, PERO PRESENTA NOVEDAD**

Si la consulta se relaciona con que la víctima ya envió la documentación que la Entidad le solicitó y quiere saber si se recibió y si está de acuerdo con lo requerido, pero esta presenta una novedad, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la documentación enviada a la Unidad para las Víctimas por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), me permito informar que la documentación se encuentra:*

- \* Documentación vencida
- \* Incompleta en su diligenciamiento
- \* No cumple con los parámetros
- \* Presenta tachones o enmendaduras

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>16</b> de <b>19</b>

*Por favor indique a la persona que debe subsanar estos documentos y enviarlos de nuevo al correo del que le llegó la solicitud de envío inicialmente."*

#### **4.2.13 CUANDO LA VÍCTIMA NO TIENE DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Si la consulta se relaciona con que la víctima quiere saber si puede acceder al pago de la indemnización administrativa, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que la persona se encuentra incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV), sin embargo, no puede acceder a la medida de indemnización administrativa porque:*

*(Especificar alguna de estas razones: violencia generalizada, cumplió el tope de 40 SMMLV, no es destinatario de la medida):*

**\*Violencia Generalizada:**

*"... el presunto autor del hecho registra como VIOLENCIA GENERALIZADA y bajo los lineamientos del DDHH, los miembros de estos grupos no se consideran parte del conflicto armado interno colombiano. La persona puede acceder a las medidas de atención, asistencia y reparación, excepto a la indemnización administrativa".*

**\*Cumplió tope 40 SMMLV:**

*"... a la fecha esta persona ya ha recibido pagos por otros hechos victimizantes y ha cumplido con el tope de 40 SMMLV, este tope lo estipula la Ley 1448 frente al pago de la indemnización administrativa por los hechos victimizantes de afectación directa como es el caso por el que se encuentra incluida esta persona".*


**\*No es destinatario de la medida:**

*"... de acuerdo con el marco normativo (1290/418/1448) el parentesco que tenía con la víctima directa no le hace susceptible de recibir la medida.*

*Cabe mencionar que la persona puede acceder a las medidas de atención, asistencia y reparación, excepto a la indemnización administrativa".*

**\*Amenaza:**

*"... de acuerdo con la revisión del caso frente a la solicitud del pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de Amenaza bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que la persona se encuentra incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV), sin embargo, este hecho victimizante NO es sujeto de indemnización administrativa, tiene derecho a las otras medidas de reparación no materiales contempladas en la Ley 1448".*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>17</b> de <b>19</b>

#### **4.2.14 DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA VÍCTIMA SOLICITANDO APLICACIÓN DEL CRITERIO DE PRIORIZACIÓN**

Si la consulta se relaciona con que la víctima quiere que le sea aplicado el criterio de priorización para el pago de la indemnización administrativa, lo primero que debe hacer es revisar en Indemniza si no está ya aplicado dicho criterio, según sea el caso, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

- **Si el criterio se encuentra aplicado:**

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la aplicación del criterio de priorización para el pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), se evidencia que ya lo tiene aplicado por (edad, enfermedad/discapacidad) desde (Día/Mes/Año)."*

- **Si el criterio no se encuentra aplicado:**

*"De acuerdo con la revisión del caso del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a la aplicación del criterio de priorización para el pago de su indemnización administrativa por el hecho victimizante de (identifique el hecho victimizante) bajo la declaración con FUD (Indique el número del FUD), con los documentos aportados, el caso se escalará al área encargada para validar los soportes, si la respuesta es positiva y se da la aplicación del criterio, la unidad le informará directamente a la persona, por favor indíquele este último punto a la víctima."*

#### **4.3 RETORNOS**


Si la consulta se relaciona con que la víctima quiere solicitar acompañamiento para su proceso de retorno a Colombia en el marco de la Ley 1448/11, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la solicitud de la víctima, le informo que hemos recibido la solicitud y se asignará a una persona del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (GAVE) para que se ponga en contacto con quien hizo la solicitud y le brinde la información necesaria para su proceso de retorno."*

*Recuerde que la Unidad para las Víctimas brinda este acompañamiento a las personas que se encuentran incluidas en el Registro Único de Víctimas y que quieren retornar a Colombia desde el exterior, este acompañamiento se da bajo los principios de voluntariedad, seguridad y dignidad.*

*A continuación, se amplía la información relevante con estos principios.*

**Principio de voluntariedad:** *es la decisión libre, consciente e informada que toma el hogar de reconstruir su proyecto de vida en un territorio determinado.*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>18</b> de <b>19</b>

**Principio de seguridad:** busca garantizar la vida, libertad e integridad de los hogares, sus propiedades y la comunidad donde habitan.

**Principio de dignidad:** busca garantizar el bienestar del hogar restablecimiento de los derechos vulnerados, asegurando el acceso efectivo a los planes, programas y proyectos sociales del Estado.

Por favor tenga en cuenta que:

- La decisión de retorno a Colombia debe ser libre y voluntaria; así como concertada con el grupo familiar en especial mujeres, niños, niñas y adolescentes, así como personas mayores.
- La Unidad para las Víctimas no brinda apoyo económico para el traslado desde el exterior a Colombia, por lo cual quien solicita debe asumir los costos del retorno al territorio nacional.
- Es necesario contar con una red de apoyo en Colombia (familiares, organizaciones, amigos, etc.) que facilite el proceso de acogida y alojamiento al momento del arribo al país.
- Ningún trámite con la Unidad para las Víctimas tiene costo ni requiere intermediarios."

#### **4.4 NOTIFICACIONES**

De acuerdo con la solicitud realizada, el caso será escalado al área competente, desde allí, se remitirá el Acto Administrativo para ser notificado o copia de este a la persona solicitante.

**Nota interna:** cuando este tipo de solicitudes llegue por el correo de solicitudes.exterior@unidadvictimas.gov.co, moverlo a la bandeja del enlace GSC. Si llega directamente al correo institucional del enlace GAVE, por favor contestar con el texto y copiar al enlace GSC.

#### **4.5 AYUDAS HUMANITARIA**


##### **4.5.1 PARA PAGO EN EL EXTERIOR (ACTO ADMINISTRATIVO NOTIFICADO)**

Si la consulta se relaciona con que la víctima quiere averiguar por su ayuda humanitaria o que se la paguen en el exterior, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"Según la solicitud, nos permitimos informar que los giros por ayuda humanitaria solo pueden entregarse en territorio colombiano según la Resolución 01645 del 25 de mayo de 2019.*

*Por lo expuesto anteriormente, no es posible el pago de la ayuda en el exterior."*

##### **4.5.2 PARA CAMBIO DE PERSONA AUTORIZADA (FAMILIARES EN COLOMBIA DENTRO DEL MISMO NÚCLEO QUE FUE DESPLAZADO Y ES BENEFICIARIO DE LA AYUDA)**

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIA DE RESPUESTAS CONSULADOS</b>	Código: 172,01,04-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página <b>19</b> de <b>19</b>

Si la consulta se relaciona con que la víctima quiere que otra persona del núcleo familiar, incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV), pueda cobrar el pago de la ayuda humanitaria, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"Para que alguna de las personas que hacen parte del núcleo familiar del señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona), pueda acceder al giro correspondiente, es necesario que esta persona se acerque a un punto de atención de la Unidad para las Víctimas del municipio donde resida y solicite el cambio de autorizado, una vez la solicitud sea escalada, desde la Unidad contactaremos a la persona que figura con jefatura del hogar para solicitar su autorización y así realizar el cambio de manera efectiva.*

*Por favor recuérdale a la persona que para poder efectuar el cambio de autorizado es necesario:*

- 1. Que la persona autorizada se encuentre en el núcleo familiar declarado por el mismo desplazamiento y que esté notificado para la entrega de la medida.*
- 2. Que la persona autorizada sea mayor de edad y resida en Colombia.*

*Tenga en cuenta que, en ningún caso, una persona ajena al núcleo familiar o incluida en otro desplazamiento puede autorizarse para recibir la ayuda."*

#### **4.5.3 SOLICITUD DE AYUDA HUMANITARIA NUEVA MEDICIÓN**

Si la consulta se relaciona con que la víctima requiere una nueva medición para la entrega de la ayuda humanitaria, la respuesta que se debe emitir por escrito es:

*"De acuerdo con la información suministrada por el señor/ la señora (Escriba el nombre completo de la persona) frente a una nueva medición para la entrega de la ayuda humanitaria, por favor indíquele que es necesario que envíe un correo electrónico a [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co) y allí expresamente solicite la medición o las ayudas humanitarias para el hogar que se encuentra en Colombia.*

*Por favor tenga en cuenta que las ayudas humanitarias solo se entregan a personas incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) por el hecho victimizante de desplazamiento forzado y que vivan en Colombia."*

## **5. ANEXOS**

**Anexo 1.** Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior.

## **6. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	23/12/2025	Creación del documento.