




TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO:	2
2.	ALCANCE:	2
3.	DEFINICIONES:	2
4.	ACTIVIDADES SUBSANACIÓN DE CASOS	11
4.1.	Consideraciones generales	11
4.2.	Resultados de la subsanación	14
4.3.	Puntos de control para el proceso de revisión del caso:	17
4.5.	Validación Víctima Directa fallecida o desaparecida	26
4.6.	Validaciones RUV	26
4.6.1.	Revisión estados de valoración:	27
4.6.2.	Novedades y actualizaciones	27
4.6.3.	Lesiones personales:	28
4.7.	Validación requisitos documentales	28
4.7.1.	Validar Criterio de priorización:	32
4.7.2.	Soportes persona:	34
4.7.3.	Soportes caso:	39
4.8.	Validación del Contenido y calidad del soporte	43
4.9.	Gestiones de subsanación en INDEMNIZA	44
4.10.	Búsqueda y solicitud de documentos	46
4.11.	Actividades revisión de casos pago 100%	47
4.11.1.	Caso en donde la víctima directa está vinculada como destinatario:	48
4.11.2.	Caso en donde la persona sin asignación no es destinatario según el parentesco con la Víctima Directa	48
4.11.4.	Casos con pagos al 100% sin documentación cargada	49
4.11.5.	Caso con pagos parciales en donde hay inconsistencias en la información de algún destinatario y en la documentación cargada se encuentra la información para registrar la novedad en INDEMNIZA.	49
4.11.6.	Caso con asignación al 100% en donde se registran reintegros.	50
5.	ANEXOS	50
6.	CONTROL DE CAMBIOS:	50

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 2 de 51

1. OBJETIVO:


Consolidar los lineamientos técnicos y operativos sobre el proceso de calidad de la documentación realizada para la identificación y validación plena de destinatarios de la medida de indemnización administrativa vinculado al procedimiento de toma de solicitud de indemnización administrativa, así como el proceso de subsanación posterior, con el fin de viabilizar los procesos de liquidación y entrega de esta medida.

2. ALCANCE:

La presente guía comienza con la consideraciones generales con el fin de identificar los aspectos técnicos y operativos relevantes para un ejercicio completo de calidad de la documentación y subsanación exitosa, las validaciones a la gestión de documentación realizada en el territorio para la identificación y validación plena de destinatarios de la medida de indemnización administrativa de los casos obtenidos del procedimiento de toma de solicitud de indemnización administrativa y culmina con la actividad de revisión de los casos pagos 100%.

3. DEFINICIONES:


- **ACTA DE ILOCALIZADO:** Constancia de desconocimiento de paradero de uno de los integrantes que compone el núcleo familiar en un evento de Desplazamiento Forzado, utilizado para soportar que el jefe de hogar o declarante, al momento de la toma de solicitud no conocía el paradero y tampoco contaba con el documento de identidad de uno de los destinatarios de la medida de indemnización administrativa, víctima de desplazamiento forzado. Su fecha de uso fue hasta el día 16 de septiembre de 2019.
- **ACTO ADMINISTRATIVO:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de quien ejerce función administrativa, tendiente a la producción de efectos jurídicos.
- **ACTUALIZACIONES:** Son las novedades como corrección en nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo documento, número documento. Se podrá realizar actualización en la herramienta Indemniza, una vez se evidencie que esta novedad ha sido aplicada en la herramienta VIVANTO.
- **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN CERCANA Y SUFICIENTE:** En atención a la orden vigésimo sexta del Auto 373/16 de la Corte Constitucional, la Unidad para las Víctimas deberá realizar la revisión de los casos de desplazamiento en cuyo responsable en la inclusión en el RUV no se identificó plenamente, en los elementos técnicos, jurídicos (en el marco de la Ley 1448 de 2011 (Artículo 37 Decreto 4800 de 2011 compilado en el Decreto 1084 de 2015) que sí existe relación cercana y suficiente con el conflicto armado.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 3 de 51

- **ARANDA:** Sistema de información para seguimiento y control de requerimientos e incidencias de la entidad.
- **CASOS CON DOCUMENTACIÓN PREVIA:** Aplica para las personas que ya avanzaron en su proceso de documentación, que permite la plena identificación de los destinatarios de la indemnización administrativa.
- **COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANOS:** las comunidades negras son el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos. Ley 70 de 1993.
- **CRUCE DE INFORMACIÓN:** Gestión entre bases de datos para identificar variables.
- **DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS:** El reconocimiento y entrega de la medida de la medida de indemnización por vía administrativa requiere de la realización del proceso de identificación de destinatarios con derecho a recibir tal medida, la radicación completa de la documentación requerida y la actualización de la información de las víctimas y sus hogares en el RUV, lo cual se llevará a cabo con la información que las víctimas deberán aportar.
- **DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO:** Los delitos contra la integridad sexual son aquellos que atacan la libertad y la voluntad sexual de una persona que sucedieron a mujeres y hombre de diferentes edades en el marco del conflicto armado interno en Colombia, cuya declaración sea valorada e incluida en el registro único de víctimas. Se trata de agresiones sexuales que atentan contra la integridad, la privacidad y la identidad de las personas. Los delitos contra la integridad sexual son: Abusos sexuales, Abusos sexuales agravados, Promoción y facilitación de la prostitución, Corrupción de menores de 18 años, Proxenetismo agravado y rufianería, Difusión de imágenes y espectáculos pornográficos de menores, Exhibiciones obscenas, Sustracción o retención de una persona con la intención de menoscabar su integridad sexual, Ciberacoso sexual infantil o grooming.
- **DESPLAZAMIENTO FORZADO:** se entiende como 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 personal ha sido vulnerada o se encuentra directamente amenazadas, con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3º de la presente ley.
- **DESPLAZAMIENTO MASIVO:** De acuerdo con el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1084 de 2015, se define como, el desplazamiento masivo, el desplazamiento forzado conjunto de diez (10) o más hogares, o de cincuenta (50) o más personas.



- **DOCUMENTACIÓN:** Es la revisión de los documentos necesarios para identificar los destinatarios de la medida de indemnización administrativa con mayor derecho para víctimas indirectas de homicidio y desaparición forzada y validar las certificaciones que soporten las lesiones personales que causan o no incapacidad permanente o temporal. Los documentos deben ser escaneados y subidos a la herramienta que disponga la Unidad.
- **DOCUMENTADOR:** Persona encargada de generar los procesos de recepción de documentación según lo establecido en la normatividad vigente (toma de solicitud de indemnización), teniendo como ejes transversales en la atención un enfoque psicosocial, de enfoque diferencial y, una comunicación y escucha asertiva hacia la víctima, además del proceso de documentación realizan procesos de trámites de actualizaciones y novedades en el RUV. Los documentadores técnicos trabajan en los diferentes puntos de atención y Centro Regionales de las diferentes Direcciones Territoriales.
- **EDAD:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (68) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con el avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
- **ENFERMEDAD:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- **ENFOQUE ÉTNICO:** Reconoce la existencia de grupos humanos que cuentan con patrones socioculturales que los diferencian de la sociedad mayoritaria en Colombia, estos son los pueblos y comunidades indígenas, el pueblo Rrom o gitano y las poblaciones negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, que requieren medidas de atención, asistencia y reparación adecuadas a sus características culturales, respetando sus usos y costumbre, preservando la diversidad étnica y cultural del país.
- **ENFOQUE DE DERECHOS DE LAS MUJERES:** Las muchas y distintas violencias contra las mujeres son una problemática muy antigua y compleja basada en el ejercicio desigual del poder entre hombres y mujeres propio de la cultura patriarcal. Estas violencias se han incorporado en las concepciones y ejercicio de las relaciones interpersonales que se manifiestan desde la aparentemente inofensiva publicidad hasta la más destructiva aniquilación dentro del conflicto armado. Las violencias contra las mujeres se agravan en contextos como el del conflicto armado y se expresan de manera diferenciada de acuerdo con la etnia, la edad, la orientación sexual, la discapacidad, entre otras. Las mujeres pueden ser víctimas directas o indirectas de hechos victimizantes causados en el marco del conflicto interno armado, por el sólo hecho de ser mujeres, o como resultado de sus relaciones afectivas y roles como hijas, madres, esposas, compañeras, hermanas o por el ejercicio mismo de su liderazgo o defensa de su autonomía. (CONPES 3784). La Corte Constitucional identificó una serie de riesgos de género a los que están expuestas las mujeres en el conflicto armado en Colombia


 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 5 de 51

(Auto 092 de 2008).

- **ENFOQUE DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO NO HEGEMÓNICAS:** Es el reconocimiento de vulneración de derechos en el marco del conflicto armado y el déficit de derechos por esquemas de discriminación que han impedido que las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas gocen de los derechos en igualdad de condiciones que el resto de la población, lo que ha exacerbado el impacto de la violencia sobre estos grupos poblacionales. Los conceptos básicos del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género provienen de la matriz de opresión: sexo - género - deseo (u orientación sexual), a partir de la cual se entienden no solo los significados de la sigla LGBTI.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Es la estrategia operativa de atención presencial a las víctimas, bajo dos modalidades fija y móvil. Se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y otros espacios complementarios, y a través de jornadas móviles/ferias de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta a nivel nacional a través de los orientadores y documentadores.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:** Es la estrategia operativa de atención Canal Telefónico, que tiene como objetivo ampliar la cobertura de atención para todas las víctimas que se encuentren dentro del territorio nacional o en el exterior, vía telefónica, recibiendo todas las solicitudes que las víctimas hagan por este medio.
- **ESQUEMA NO PRESENCIAL:** Es el equipo encargado de dar trámite a todas las solicitudes relacionadas con la medida de Indemnización Administrativa que ingresan por los diferentes canales de atención, tal como: Presencial, canal telefónico y el canal escrito.
 - **DISCAPACIDAD:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud. Para las víctimas en el exterior, se requiere un documento (carné de discapacidad, certificado de discapacidad, historia clínica que indique la palabra discapacidad) que contenga la palabra discapacidad, el logo institucional y los datos de la víctima con discapacidad
- **DOCUMENTACIÓN EXTERIOR:** Serán remitidos al equipo del operador de víctimas en el exterior para proceso de subsanación, solo aquellos casos en los que se requiera contacto con la víctima en el exterior. Previo a esto, el gestor deberá utilizar todas las fuentes de consulta para cerrar la documentación y en última instancia remitir al equipo de víctimas en el exterior de la subdirección general.
- **GÉNERO:** “los roles socialmente construidos, y los comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como apropiados para hombres y mujeres”.



- **GESTOR:** Colaborador encargado en el esquema no presencial de hacer las gestiones correspondientes para la auditoria y subsanación de casos.
- **GITANOS-ROM:** Originarios de Europa y Asia pero con una presencia histórica en el país, los gitanos cuentan con una lengua propia, el Romaní, se organizan en Compañías, y a pesar de su origen nómada, actualmente muchas de las Kumpanias se han hecho visibles en los principales centros urbanos del país, en donde comparten: la idea de un origen común, una tradición nómada, un idioma, un sistema jurídico la kriss Rromani, unas autoridades, una organización social, el respeto a un complejo sistema de valores y creencias, un especial sentido de la estética que conlleva a un fuerte apego a la libertad individual y colectiva.
- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Tiene como objetivo diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de la entidad, que ingresen a través de los canales de atención escrita, telefónica, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.
- **HOGAR RUV:** Es el grupo de personas parientes o no, que sufrieron el hecho victimizante de desplazamiento forzado y fueron incluidos en la misma declaración.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Es la forma como cada persona se construye, se define, se expresa y vive en relación con su sexo y los elementos de género que adopta. Así, independientemente de su sexo, las personas pueden identificarse como: Femeninas, Masculinas. Cuando la identidad de género corresponde a lo que socialmente ha sido impuesto al sexo de nacimiento, por ejemplo, hembras femeninas y machos masculinos se habla de personas: Cisgénero. Si no hay una acomodación lineal entre el sexo de nacimiento y la identidad de género que socialmente se espera, se habla de personas: TRANS O TRANSGÉNERO. Los tránsitos entre los géneros pueden darse tanto: Desde el sexo macho hacia lo femenino, es el caso de las mujeres trans. Desde el sexo hembra hacia lo masculino, en el caso de los hombres trans.
- **ILEGIBLE:** Documento que no puede leerse y determinar la información que contiene.
- **INDEMNIZA:** Herramienta tecnológica donde se administra la información de las indemnizaciones administrativas.
- **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.
- **INDOCUMENTADO-ILOCALIZADO:** Destinatario mencionado por el jefe de hogar y/o declarante, incluido en el RUV por el hecho victimizante de Desplazamiento Forzado,


 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 7 de 51

registrado sin número y tipo de documento o con documento no acorde a su edad, del cual se desconoce su paradero y no cuenta con información de sus datos personales.

- **MÉTODO TÉCNICO PARA PRIORIZACIÓN DE LA ENTREGA DE INDEMNIZACIÓN:** El Método es un proceso técnico que determina los criterios y lineamientos que debe adoptar la Subdirección de Reparación Individual para determinar la priorización anual del desembolso de la indemnización administrativa. El Método tiene como objetivo generar unas listas ordinales que indicarán la priorización para el desembolso de la medida de indemnización administrativa y se aplicará anualmente para la asignación de los turnos de pago de manera proporcional a los recursos apropiados en la respectiva vigencia fiscal para tal fin, de conformidad con el Marco de Gasto de Mediano Plazo del Sector.
- **MODULO INTEGRADO DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN:** Mecanismo que permite la captura de datos de ubicación y contacto de las víctimas desde Indemniza, con el fin de garantizar que se mantengan actualizados en los diferentes sistemas y/o herramientas de la Unidad.
- **NOTIFICADOR:** Persona encargada del proceso de atención, que desempeña sus actividades en los esquemas de atención presencial, encargada de notificar los actos administrativos que de reconocimiento o negación de la medida de indemnización administrativa.
- **NOVEDAD DE FONDO:** Corresponde a todas aquellas solicitudes que implican cambios sustanciales sobre la información del Registro Único de Víctimas. Se encuentran las novedades de exclusión; cuando manifiesta no conocer otros miembros del núcleo familiar, fallecidos, inclusiones, duplicidad en registros.


Situaciones en que solicitan exclusión o cuando no conoce los otros integrantes de grupo familiar; se requiere se escalado con la Dirección de Registro antes de aplicar la novedad, para confirmar como se encuentra la declaración, de acuerdo con esto se procederán las actualizaciones en la herramienta Indemniza.

- **NÚCLEO FAMILIAR:** En la Ley de víctimas se establece que para los casos de Desplazamiento Forzado, Abandono y Despojo de Tierras todas las medidas y acompañamientos se realicen por Núcleo Familiar, este refiere a la composición de las personas que sufrieron el hecho Victimizante los cuales son representados por un Jefe de Hogar, donde pueden existir personas víctimas familiares o no frente a esta cabeza que representa al hogar afectado ante los procesos de la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.
- **ORIENTADOR:** Técnico y/o tecnólogo capacitado que brindará la atención y orientación inicial a la población víctima con enfoques, psicosocial, de acción sin daño, diferencial y de género con calidad y calidez, dando respuesta a sus solicitudes. La prestación del servicio se llevará a cabo en el esquema presencial modalidad fija (en cada uno de los

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 8 de 51


puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).

- **ORIENTACIÓN SEXUAL:** hace referencia a la dirección del deseo erótico y la afectividad de las personas en razón al sexo o identidad de género de las otras personas, en ella encontramos (de manera simplificada) las opciones de:
 - **Heterosexuales:** personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia otras personas de sexo “opuesto”.
 - **Homosexuales:** Lesbianas y gais: categorías políticas con que se enuncia respectivamente a las mujeres y los hombres que dirigen su deseo hacia personas de su “mismo” sexo.
 - **Bisexuales:** personas que dirigen su atracción tanto hacia personas de su mismo sexo, como a personas del sexo “opuesto”.
- **OTROS HECHOS:** hechos victimizantes distintos al desplazamiento forzado.
- **OTROS HECHOS DIRECTOS:** Delitos contra la libertad e integridad sexual incluidos los niños, niñas y adolescentes concebidos como consecuencia de violación sexual con ocasión del conflicto armado, reclutamiento forzado de menores, lesiones que produzcan incapacidad temporal o incapacidad permanente, tortura, tratos crueles inhumanos y degradantes, atentado terrorista, víctimas de MAP, MUSE, AEI, amenaza, afectación en bienes, despojo y abandono de tierras y secuestro.
- **OTROS HECHOS INDIRECTOS:** Homicidio, Desaparición Forzada.
- **PALENQUERAS:** La comunidad negra del Palenque de San Basilio, en el municipio de Matates, Bolívar, se diferencia del resto de comunidades negras del país por contar con un dialecto propio producto de la mezcla de lenguas africanas con el castellano.
- **PUEBLOS INDÍGENAS:** Son aquellos grupos de ascendencia amerindia que mantienen vivas sus tradiciones lingüísticas y culturales, una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, así como una organización social y política propia. Según datos de la ONIC actualmente se registran 102 pueblos indígenas y unas 64 lenguas aborígenes.
- **RAIZALES DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA:** Los raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia se diferencian de las comunidades negras del continente porque cuentan con un dialecto propio y con prácticas culturales y religiosas más cercanas a la cultura antillana y a la influencia anglosajona en la región Caribe.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 9 de 51

- **REPISADO O ALTERADO:** Datos originales sobrescritos o manipulados.
- **REPARACIÓN INTEGRAL:** Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras). La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante y en razón al enfoque diferencial y de género.
- **RESOLUCIÓN 3557 DEL 06 DE AGOSTO DE 2018 (DEROGÓ LA 0758/2014):** El enfoque diferencial y de género aplicado en la política pública de atención y reparación integral a las víctimas en el marco del conflicto armado, reconoce que estas características particulares en razón de su situación socioeconómica, el curso de vida, etnia, la identidad de género, orientación sexual y condición de discapacidad, requiere en la atención adoptar criterios que reconozcan esas diferencias y que contribuyan a eliminar los esquemas de discriminación y marginación que pudieron causar los hechos victimizantes¹.
- **RUTA GENERAL:** Corresponde a las solicitudes que no acrediten alguna situación de extrema urgencia y vulnerabilidad y cuyo inicio de documentación se hizo posterior al 06/06/2018.
- **RUTA PRIORITARIA:** Mediante la cual serán atendidas víctimas que por razones de su edad, enfermedad o discapacidad se encuentran en una situación de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad, en los términos que define el artículo 4 de la Resolución 1049 de 2019 o el artículo 1 de la Resolución 582 de 26 de abril de 2021.
- **RUTA TRANSITORIA:** Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.
- **SEXO:** Se entiende (de una manera simplificada)² como la clasificación de los seres en términos biológicos (a partir de los marcadores endocrinos, cromosómicos, y gonadales), para la especie humana se ubican las variables de: Hembra (o mujer) Macho (u hombre) Intersex.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y REPARACIÓN ADMINISTRATIVA A LAS VÍCTIMAS – SIRAV:** Herramienta tecnológica donde se puede consultar las


¹ Grupo de Enfoque diferencial y de género, Unidad para las Víctimas 2017.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 10 de 51

declaraciones realizadas por las víctimas.

- **SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones.
- **RCYS:** Relación Cercana y suficiente con el Conflicto Armado.
- **SERVICIO DE EVENTOS RELACIONADOS:** Responde a los avances en la interoperabilidad entre el Registro Único de Víctimas y la herramienta INDEMNIZA, cuyo fin es realizar cargues a través de los criterios de búsqueda establecidos, en línea de casos en INDEMNIZA con la información contenida en las diferentes fuentes que conforman el RUV, para identificar los destinatarios de indemnización administrativa al realizar el proceso de toma de solicitud.
- **SOLICITUDES GENERALES:** Corresponde a las solicitudes que no acrediten alguna situación de extrema urgencia y vulnerabilidad.
- **SOLICITUDES PRIORITARIAS:** Corresponde a las solicitudes en las que se acredite alguna de las siguientes situaciones de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad²:
- **RUV:** (Registro Único de Víctimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (Decreto 1084 de 2015).
- **SGV – SISTEMA DE GESTIÓN DE VÍCTIMAS:** Herramienta donde se canalizan las solicitudes realizadas por los ciudadanos vía telefónica, virtual y presencial, lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.
- **TOMA DE SOLICITUD:** La toma de solicitud hace referencia al inicio de la ruta para acceder a la medida de indemnización administrativa, en donde se debe garantizar que la documentación este completa para todos los destinatarios. En los casos de ruta general, se realiza la toma de solicitud y se genera radicado para cada destinatario y allí empiezan a correr los términos para dar respuesta de fondo; cabe resaltar que los casos de ruta prioritaria, se deberá marcar y adjuntar el soporte dentro del caso a cada destinatario que cumpla con el criterio.
- **USO EN CASOS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO:** Permite agrupar las declaraciones para conformar en INDEMNIZA los destinatarios de la indemnización

² Resolución 1049 de 2019.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 11 de 51

administrativa en casos en los que se haya solicitado a registro la división del núcleo. Y agrupar destinatarios en eventos de desplazamiento forzado que hayan sido declarados en múltiples ocasiones, o por diferentes marcos normativos.

- **VD:** Víctima Directa.
- **VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Dichas definiciones se establecen para las víctimas del conflicto en general en la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas en el Decreto 4633 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano en su artículo 3º del Decreto 4634 del 2011 y para las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en el Decreto 4635 de 2011 en su artículo 3º.
- **VIVANTO:** Herramienta que consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y los cuatro marcos normativos que conforman el 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 Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.

4. ACTIVIDADES SUBSANACIÓN DE CASOS

4.1. Consideraciones generales

El objetivo del presente documento es brindar las instrucciones para la correcta subsanación y cierre de casos, en este sentido el gestor tiene el rol de experto y debe conocer el proceso de documentación de casos según el hecho victimizante y marco normativo.

El gestor será el responsable de la asignación, auditoría y subsanación del caso con el fin de hacer entrega de los casos asignados con la documentación completa.

Se realizará auditoría y subsanación para todos los hechos victimizantes susceptibles de indemnización administrativa, tales como, Desaparición forzada, Homicidio, Secuestro, Tortura, Lesiones con incapacidad temporal, Lesiones con incapacidad permanente(discapacidad), Reclutamiento forzado, Delitos sexuales contra la libertad e integridad sexual (incluido NNA nacidos a consecuencia de la violencia sexual en el marco del conflicto armado) y Desplazamiento forzado. El objetivo de este proceso es garantizar



la identificación plena de los destinatarios para avanzar en la materialización de la medida, y realizar la revisión de las alertas generadas por la aplicación de dicha revisión.

HECHO VICTIMIZANTE	¿QUÉ SE SUBSANA?
DESPLAZAMIENTO O FORZADO	<p>Caso completo: Inicialmente el gestor deberá realizar la revisión completa del caso en la herramienta INDEMNIZA validando que la captura de pantalla este de manera adecuada, en caso de priorización validar que el soporte cumpla con los parámetros.</p> <p>Adicionalmente deberá validar el caso en el RUV para identificar la composición del hogar víctima y las novedades o actualizaciones pendientes por tramitar.</p>
HECHOS INDIRECTOS	<p>Caso completo: Inicialmente el gestor deberá realizar la revisión completa del caso en la herramienta INDEMNIZA para identificar si la documentación se encuentra completa, legibles y cargada bajo la tipología indicada.</p> <p>La revisión de los destinatarios se realizará según el estado civil de la víctima directa al momento del hecho victimizante y el marco normativo en el cual se encuentre incluida.</p> <p>Adicionalmente deberá validar el caso en el RUV para identificar la víctima directa, su estado de inclusión, y las novedades o actualizaciones pendientes por tramitar</p>
LESIONES PERSONALES	<p>Caso completo: Inicialmente el gestor deberá realizar la revisión completa del caso en la herramienta INDEMNIZA para identificar si la documentación se encuentra completa, legibles y cargada bajo la tipología indicada.</p>
	<p>La revisión se realizará a partir de la información del tipo de lesiones personales cargadas a la herramienta y su correspondiente soporte.</p> <p>Adicionalmente deberá validar el caso en el RUV para identificar la víctima directa, su estado de inclusión, y las novedades o actualizaciones pendientes por tramitar, así como la identificación del hecho de lesiones personales ya reconocido o no en el registro.</p>
	<p>Validación de la documentación correspondiente en</p>



OTROS HECHOS DIRECTOS	<p>carpeta persona según el hecho victimizante.</p> <p>Adicionalmente deberá validar el caso en el RUV para identificar la víctima directa, su estado de inclusión, y las novedades o actualizaciones pendientes por tramitar, así como la identificación del hecho de lesiones personales ya reconocido o no en el registro.</p>
------------------------------	---

Antes de iniciar el proceso de auditoría y subsanación es necesario validar la ruta en la que se encuentra el caso a abordar validando la marca que contiene el caso en la herramienta INDEMNIZA frente a:

	RUTA TRANSITORIA³	RUTA GENERAL CON PRIORIZACION	RUTA GENERAL
FECHA	Casos con asignación de usuario y documentación cargada en la carpeta caso antes del 6 de junio de 2018	Casos abordados a partir del 6 de junio de 2018 en donde al menos un destinatario cumple con criterio de priorización.	Casos abordados a partir del 1 de febrero de 2019 en donde ningún destinatario cumple con criterio de priorización
COLUMNA PRIORIZADO	Si: Para el destinatario con criterio cargado a través de consulta persona, visible en <Priorizaciones>	Si: Para el destinatario con criterio cargado a través del caso durante la documentación, visible en <Priorizaciones>	NO: para todos los destinatarios sin criterio

COLUMNA SOLICITUD	No: Los casos de ruta priorizada no contienen personas con solicitud	Si: Para el destinatario con criterio marcado en el caso (documentación parcial válida solo para casos	SI: Para todos los destinatarios del caso
--------------------------	--	--	---

³ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019



		abordados antes del 1 de febrero de 2019)	
		SI; Para todos los destinatarios en casos abordados a partir del 1 de febrero de 2019.	
SOLICITUD RADICADA	No: Las personas con marca Transitoria ⁴ no deberán registrar radicación de solicitud	Si: Todos los destinatarios del caso	Si: Todos los destinatarios del caso

4.2. Resultados de la subsanación

En el proceso de subsanación se pueden presentar los siguientes casos:

a) Caso sin derecho: El gestor identifica que el caso no puede abordarse porque se identifican las siguientes situaciones:

- La víctima directa de homicidio o desaparición forzada se encuentra NO INCLUIDA.
- Se encuentra que la VD de homicidio no registra fallecida en registraduría, o la VD de desaparición forzada se encuentre cotizando seguridad social y no aparezca en SIRDEC.
- Todo el hogar de desplazamiento forzado se encuentra NO INCLUIDO.
- El caso de desplazamiento forzado registra como VIOLENCIA GENERALIZADA.
- Se identifica que la víctima directa de homicidio o desaparición forzada incluida bajo un marco distinto al decreto 1290 de 2008 era miembro activo de la fuerza pública al momento del hecho.
- Se identifica en hogares unipersonales de desplazamiento forzado incluidos bajo un marco distinto al Decreto 1290 de 2008 era miembro activo de la fuerza pública al momento del hecho.
- Se identifica que el hecho victimizante por el cual se inició la documentación ya fue reconocido el 100% de la indemnización por otro marco normativo.
- Se identifica en hogares unipersonales de desplazamiento forzado que el destinatario ya recibió 40SMMLV por hechos directos.
- Se identifica que el mismo homicidio o desaparición forzada está declarado por dos marcos normativos y se abordó la documentación por el más reciente sin tener en

⁴ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.



cuenta la existencia de destinatarios con igual o mayor derecho en el marco normativo anterior, ejemplo hermanos en 1290 que no están abordados porque el caso se documentó en 1448.

- b) Caso Limpio:** Luego de la revisión general del caso en las herramientas correspondientes el gestor identifica que el caso no requiere subsanación de ningún tipo, es decir el caso está listo para iniciar cruces.
- c) Caso en Subsanación:** El gestor ha iniciado la subsanación del caso puede ser por trámite de novedades ante Valoración y Registro, que deben tramitarse antes de la solicitud de documentos a la víctima, o por documentos pendientes por cargar a la herramienta INDEMNIZA.
- d) Novedad pendiente por aplicar en VIVANTO:** El gestor tramita la novedad de fondo antes de iniciar con la subsanación documental del caso. Al realizar la tipificación es necesario indicar en las observaciones el ID del caso gestionado, una vez la novedad tenga respuesta se continuará con la subsanación. Las tipificaciones del caso son:
- Modificación inconsistencia fechas del hecho victimizante/lugares.
 - Desplazamientos masivos pendientes por aclarar en RUV.
 - El solicitante manifiesta no conocer a alguno de los integrantes del núcleo familiar.
 - Estado de valoración de víctima directa.
 - Corrección víctima directa/indirecta.
 - Nuevas inclusiones desplazamiento forzado.
 - Víctima indocumentada
 - Marca restringido.
- e) Caso pendiente de gestión novedades en Indemniza:** El caso puede presentar alguno de los siguientes escenarios en Indemniza, los cuales requieren del escalamiento correspondiente a través de Aranda.
- Activar o desactivar cpa y cpa: El gestor identifica que el integrante no hace parte del núcleo familiar, el destinatario supera el tope de los salarios, integrante no es destinatario dentro del caso, se requiere la inactivación de radicados (diferente a los duplicados), o la víctima directa que se encuentra en el cuadro de destinatarios.
 - Actualización estados bancarios 418: El gestor identifica que el caso 418 presenta insumo de pago, pero este no se refleja en la herramienta indemniza.
 - Ajustar fecha/lugar del hecho en indemniza: Se identifica que el caso presenta incidencia en la fecha, lugar o hecho victimizante, en relación con VIVANTO.
 - Ajustar masivo en INDEMNIZA: El caso cargado a la herramienta INDEMNIZA sobre el cual se realizó la toma de solicitud corresponde a un masivo sin aclarar, es decir,



se encuentran vinculadas todas las personas de la declaración masiva al radicado. Para realizar este escalamiento el núcleo familiar ya debe estar aclarado en el RUV. Una vez se cuente con respuesta se realizará la liquidación correcta del caso.

- Ajustar Víctima directa/indirecta: Para casos de homicidio y desaparición forzada en los que la víctima directa del hecho registre como destinatario y viceversa en INDEMNIZA. Se solicita el ajuste para abordar la subsanación y cierre del caso. Para realizar este escalamiento la novedad ya debe estar aplicada en el RUV.
- Aplicar novedad con resolución: El gestor o documentador edita los datos de una víctima o destinatario en Indemniza y esta no puede aplicarse pues se encuentra vinculada a una resolución de pagos anterior.
- Aplicar novedad RNEC: Se evidencia que un integrante presenta validación previa con registraduría y no se puede actualizar la información personal del Modal Heading.
- Caso 418 sin estado de pago: Se realiza escalamiento con el fin de solicitar al área de financiera, información de posibles pagos para un radicado bajo el marco normativo 418.
- Casos estado de pago 387-1290 y 1448: El gestor requiere validar estados de pago de los casos, o verificación sobre los estados bancarios identificados en la herramienta.
- Eliminar priorización: Tras la solicitud de documento de criterio de priorización, el gestor identifica que la persona no cumple con el criterio registrado en la herramienta.
- Eliminar vacío: Se logra la identificación del destinatario creado como vacío y se cuenta con la documentación necesaria para crearlo con la información completa, debe solicitarse la eliminación para liquidar correctamente el caso.
- Desactivar radicado duplicado: El mismo hecho victimizante para casos de homicidio o desaparición se encuentra cargado en dos marcos normativos en INDEMNIZA, se solicita la eliminación del radicado no documentado.
- Desactivar persona duplicada: Uno de los destinatarios se encuentra creado dos veces dentro del caso, se realizará el ajuste documental y se solicita la eliminación del duplicado para realizar la liquidación correcta del caso.
- Incidencia liquidación del caso: El gestor liquida el caso e identifica que la asignación de porcentaje se realiza de manera incorrecta o para casos de hechos directos no se asigna porcentaje.
- Oficio línea de vida desmarcar/activar: se requiere desmarcar o inactivar un documento en la carpeta persona y/o caso de indemniza, con el fin de solicitar un oficio.

Nota:

Campo observaciones: La base remitida por el operador con las tipificaciones correspondientes siempre deberá traer el campo de observaciones indicando el detalle de la gestión pendiente, si se trata de casos en SGV el ID. Si son escalamientos para INDEMNIZA el radicado y la gestión puntual solicitada.

Indique en las observaciones el motivo de remisión a través de Aranda, indicando el ajuste que debe tramitarse.



El gestor debe garantizar que en el RUV no hay novedades de fondo pendientes por aplicar antes de generar el escalamiento a Aranda. Adicional a esto, se debe garantizar la consulta previa en el plano de indicadores, con el fin de evitar duplicidad en los escalamientos.

4.3. Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento (Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa)

Para los casos en que dentro de la subsanación se identifiquen escenarios de ilocalizados al momento del contacto telefónica, para la actualización de los datos de contacto, se debe tener en cuenta que el tratamiento de los ilocalizados, se realiza de acuerdo con " Instructivo para gestión de casos con destinatarios ilocalizados y fallecidos "

4.4. Puntos de control para el proceso de revisión del caso:

El gestor realizará una revisión de los siguientes puntos de control de forma que se pueda identificar las necesidades de subsanación, según el hecho victimizante por el cual se haya radicado la solicitud, en caso de identificar alguno de los siguientes pendientes deberá realizar el ajuste correspondiente:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	HECHOS VICTIMIZANTES
	Identificar el radicado del hecho victimizante que se está abordando y tramitar las novedades o actualizaciones pendientes.	Todos los hechos
	El estado de valoración de todos los integrantes del caso a subsanar debe ser INCLUIDO	
	El caso debe contar con análisis de Relación Cercana y Suficiente (RCyS)	Desplazamiento forzado



	Para desplazamientos de tipo masivo, este debe encontrarse aclarado en el RUV	
Revisión RUV	El estado de valoración de la víctima directa debe ser INCLUIDO	
	Realizar la consulta con el documento de identidad de la víctima directa para identificar si existen múltiples declaraciones por el mismo hecho:	
	El caso documentado y subsanado debe ser el más antiguo (primero en el tiempo, primero en el derecho).	Hechos indirectos
	Sin embargo,	
	Si existen pagos parciales se deberá continuar la subsanación por ese radicado siempre y cuando sea el radicado asignado al gestor.	
	Si no hay pagos es necesario identificar si los destinatarios del caso son los mismos en ambas declaraciones, el gestor abordará el caso que tiene asignado.	
	Si no hay pagos y los destinatarios no son los mismos, ejemplo hay hermanos que pueden ser destinatarios por 1290 y el caso está documentado en 1448, el gestor deberá indicar que el caso no tiene derecho y no abordar la subsanación.	
	Identificar si los destinatarios del caso se encuentran incluidos en el RUV sobre el radicado que se está subsanando, en caso contrario tramitar la novedad de inclusión.	



	<p>Inclusión de la víctima directa por hechos que generen lesiones personales.</p> <p>Verificar la adición del hecho de Lesiones que causaron incapacidad o discapacidad.</p>	Lesiones personales
	<p>Inclusión de la víctima directa por hechos directos susceptibles de indemnización administrativa.</p>	Otros hechos directos
VALIDACIONES EN LA HERRAMIENTA INDEMNIZA		
Consulta Reporte pagos	<p>Es necesario realizar la consulta en INDEMNIZA para identificar si el caso por el cual se tramitó la documentación ya cuenta con pagos realizados al 100%.</p> <p>Los casos de 418/97 deben ser consultados en las bases depuradas de la Nota 84, en el escenario de no encontrar información, deberán validarse las bases de Aranda o en su defecto generar escalamiento a Aranda por la tipología "Caso 418 sin estado de pago".</p>	Todos los hechos
Uso correcto Servicio de eventos relacionados	<p>Se debe hacer uso del servicio de eventos relacionados con el radicado a subsanar ya partir del resultado de la búsqueda se debe validar que el caso en INDEMNIZA contenga la totalidad de personas vinculadas al evento de desplazamiento forzado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El caso no debe tener integrantes duplicados - El caso no debe tener integrantes que no pertenezcan al hecho (ejemplo: masivos sin aclarar) - Si se trata de una división de núcleo debe contener a los integrantes de la declaración original y aquellos que 	Desplazamiento forzado



	<p>hayan sido incluidos en los hogares producto de la división.</p>	
<p>Creación de destinatarios dentro del caso</p>	<p>La totalidad de integrantes incluidos en el RUV por el hecho (vivos y fallecidos) deben encontrarse creados dentro del caso.</p>	<p>Desplazamiento forzado</p>
	<p>La totalidad de destinatarios identificados a través de los soportes documentales que acrediten parentesco (vivos y fallecidos) deben encontrarse creados dentro del caso.</p>	<p>Hechos indirectos</p>
<p>Datos de la víctima directa</p>	<p>Los datos personales de la víctima directa deben ser correctos (Contrastar con VIVANTO y el documento de la VD) validación SIRAV</p>	<p>Hechos indirectos y directos diferentes a desplazamiento forzado</p>
<p>Datos de los destinatarios</p>	<p>Los datos personales (visibles en la opción Consultar persona dentro del caso) deben ser correctos (Contrastar con VIVANTO y el documento de identidad).</p> <p>Si se trata de destinatarios fallecidos estos deben crearse o editarse en la herramienta con el tipo y número de documento de identificación al momento del fallecimiento, no con el serial del registro civil de defunción.</p> <p>Identificar si hay novedades pendientes por aplicar en INDEMNIZA y aprobar o rechazar.</p>	<p>Todos los hechos</p>
<p>Datos de Contacto de los destinatarios</p>	<p>Todos los destinatarios VIVOS deben contar con datos de ubicación y contacto actualizados desde el</p>	<p>Todos los hechos</p>



os	módulo integrado de Ubicación + Contacto en la herramienta INDEMNIZA	
-----------	--	--

Criterio de priorización	<p>Si algún destinatario registra criterio de priorización se debe realizar la revisión del soporte correspondiente, según los parámetros establecidos para cada criterio. El documento debe estar cargado y ser legible, en caso de ser por edad ya no se requiere documento ya que se realiza por validación de registraduría en Indemniza.</p> <p>Si se encuentra cargado bajo otra tipología de documentación el soporte tipo 23, 24 y 25 de criterio de priorización debe cargarse como corresponde a través de la pestaña de priorizaciones.</p>	Todos los hechos
Toma de solicitud (casos posteriores al 6/6/2018)	Toma de solicitud de indemnización administrativa para todos los destinatarios.	Todos los hechos
	En caso de existir integrantes vacíos o ilocalizados estos deberán contar con el registro de la solicitud.	Desplazamiento forzado y hechos indirectos
	<u>Casos con documentación completa:</u> Deben tener Acto Administrativo u Oficio radicado en la herramienta Indemniza, conforme a lo establecido en la Resolución 1049/19.	Todos los hechos
Radicación solicitud	Todos los integrantes del caso deberán contar con solicitud radicada, exceptuando los vacíos a los cuales se le genera solicitud, pero no se radica con el fin de evitar el conteo de días, así como los casos	Todos los hechos



	en ruta Transitoria ⁵ .	
Documentos carpeta persona	Validar documento de identidad de todos los destinatarios según la edad y el tipo documental en el cual se encuentran cargados (hechos indirectos), para hechos simplificables se omite, a excepción de menores de edad fallecidos.	Todos los hechos
	Validar los soportes que acreditan el parentesco de cada uno de los destinatarios del caso con la víctima directa.	Hechos indirectos
Documentos carpeta caso	Afirmación juramentada, relación de destinatarios completa, firma y huella del destinatario que documenta el caso corresponde al documento de identidad.	Hechos indirectos
	Captura de pantalla de VIVANTO	Todos los hechos
	Declaraciones de terceros	Hechos indirectos
Validación INDEMNIZA	El caso debe estar liquidado con la asignación de porcentaje correcto, la columna CPAA debe estar diligenciada.	Todos los hechos
	Una vez subsanado el caso debe cerrar (Cerrar documentación)	
	El caso debe contener el estado civil de la víctima directa al momento del hecho y coincidir con los destinatarios identificados.	Hechos indirectos

⁵ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.




	Creación de forma correcta del tipo de lesión personal y cargue del soporte documental requerido	Lesiones personales
Escalamientos SGV	Se debe validar que el documentador haya realizado el escalamiento para solicitar la inclusión de nuevos destinatarios en el RUV en caso de que los hubiera. Si se identifican destinatarios fallecidos que no se encuentran incluidos no se debe realizar la solicitud de inclusión.	Hechos indirectos
	Se debe validar que el documentador haya realizado el escalamiento para solicitar la inclusión del hecho de lesiones personales en el RUV (no aplica para casos de Tortura)	Lesiones personales
	Novedades y actualizaciones no escaladas, casos devueltos o mal tramitados.	Todos los hechos

4.5. Actualización Datos de Contacto y Ubicación:

Se debe garantizar que todos los hechos victimizantes susceptibles de la medida de Indemnización y en donde existan destinatarios vivos con derecho, figuren con los datos de Contacto y Ubicación actualizados, dicho proceso se debe realizar desde el Módulo Integrado de Ubicación + Contacto en Indemniza.

4.5.1. Proceso actualización de Datos de Contacto y Ubicación:

1. Ingresar a Indemniza y buscar por Consulta Persona al destinatario sobre el cual se requiere actualizar los datos de contacto y ubicación.
2. Una vez la herramienta arroje el resultado, hacer clic en la letra "D" Consultar Datos de Contacto.
3. Hacer clic en el ícono Opciones ubicado en la esquina superior derecha y seleccionar Módulo Integrado Ubicación + Contacto.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 24 de 51

Listado de Datos de contacto asociados:

Id	Teléfono	Celular	País	Departamento	Municipio	Email	Dirección
10140359			COLOMBIA	PUTUMAYO	VILLAGARZON		

Crear Nuevo
 Traer último contacto RNI
Módulo Integrado Ubicación + Contacto

- La herramienta redireccionará al Módulo Integrado, en donde se podrá visualizar dos pestañas: "Ubicación" y "Contacto".
 En la pestaña Ubicación: Agregar información de los datos de localización de la víctima
 En la pestaña Contacto: Agregar información de los datos telefónicos de la víctima.
- Ingresar los datos correspondientes a la ubicación de la víctima (País, Departamento, Municipio, Zona, Barrio, Dirección e Indicaciones). Así mismo, puede hacer uso de los Auxiliares habilitados en la parte derecha de acuerdo con la zona seleccionada (Rural, Urbana)

Ubicación
Contacto

País: COLOMBIA

Departamento: CAUCA

Municipio: EL TAMBO

Zona: RURAL (CENTRO POBLADO)

Barrio/Urbanización: VEREDA MIRAFLORES

Nomenclatura Predial: CARRETERA VIA ALTO DEL REY


Indicaciones: DOS CUADRAS DESPUÉS DEL COLISEO

Dirección Validada: USUARIO

Auxiliares Zona Rural (Centro Poblado)

Corregimiento/Vereda	Tipo Vía	Sufijo	Num	Letras
AGRUPACION RESIDENCIAL CONJUNTO RESIDENCIAL CORREGIMIENTO VEREDA CASERIO INSPECCION POLICIA RESGUARDO COMUNIDAD	AUTOPISTA AVENIDA AVENIDA CALLE AVENIDA CARRERA BULEVAR CALLE CARRERA CARRERA CIRCULAR CIRCUNVALAR CUENTAS CORRIDAS DIAGONAL KILOMETRO PASAJE PASEO PEATONAL TRANSVERSAL TRONCAL VARIANTE VIA	Unidad Predial CASA LOTE HACIENDA FINCA Cuadrante NORTE SUR ORIENTE (ESTE) OCCIDENTE (OESTE)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W

- Luego de ingresar la información, seleccionar en el campo "Dirección Validada" la opción **Usuario** y hacer clic en el botón "Validar", de esta manera, la herramienta traerá automáticamente los datos de georreferenciación (Código Postal, Código Postal ampliado, Longitud, Latitud, Normalización).

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 25 de 51

Dirección Validada

Cod. Postal Cod. Postal Ampliado

Longitud
 Latitud

Normalizacion

7. Por último, hacer clic en la opción "**Guardar**", de este modo, la información de la ubicación quedara registrada y actualizada en el Módulo.
8. Para actualizar los datos telefónicos, hacer clic en la pestaña "Contacto". La herramienta mostrará los campos para agregar: teléfono fijo, celular, correo electrónico o redes sociales.
9. Diligenciar los datos de contacto correctos, seleccionando el Tipo de Contacto (Celular, Teléfono Fijo, Correo Electrónico), indicar país, departamento y municipio.

Ubicación
Contacto

Tipo Contacto

Dato


País

Departamento

Municipio

Notificación Electrónica

Notas

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 26 de 51

Notificación Electrónica: Esta sólo se genera cuando no está cargada (una sola vez) y se modificará únicamente cuando se actualice el correo electrónico.

- Marca notificación electrónica **"No"**, si no cuentas con la notificación electrónica diligenciada.
- En caso tal, de tener la notificación electrónica, selecciona la opción **"Si"** y carga el PDF correspondiente.

10. Finalmente hacer clic en el botón Actualizar, quedando así los datos de Contacto actualizados en el módulo.

Esta información se debe reflejar en la visual de Indemniza, por lo cual, se hace obligatorio que posterior a la actualización de la información en el módulo, se regrese al Listado de Datos de contacto asociados, seleccionar el botón **"Opciones"** - **"Traer último contacto RNI"**

Con esta opción, la herramienta validará el último dato de contacto (más reciente) y lo colocará de manera automática en el listado.

Listado de Datos de contacto asociados:

Id	Teléfono	Celular	Pais	Departamento	Municipio	Email	Dirección	
10140359			COLOMBIA	PUTUMAYO	VILLAGARZON			Crear Nuevo Traer último contacto RNI Módulo Integrado Ubicación + Contacto


4.5. Validación Víctima Directa fallecida o desaparecida

El gestor deberá validar si la víctima directa de homicidio se encuentra fallecida para los mayores de edad, para ello se deberá consultar en registraduría si la cédula aparece cancelada por muerte antes de abordar la subsanación. Si la VD registra con estado de cedula VIGENTE, no se debe abordar el caso y se solicitará oficio manual por "VÍCTIMA DIRECTA ACTIVA EN RNEC". Para menores de edad o víctimas que no hayan alcanzado a tramitar su cedula, se debe contar con el Registro Civil de Defunción.

Para la VD de desaparición forzada mayor de edad, primero se deberá validar en SIRDEC si no registra como persona desaparecida, realice la consulta en BDUa si la persona registra cotizando en fecha posterior a la fecha de siniestro, se debe generar escalamiento a Registro por la tipología Restringido.

Si la VD de desaparición forzada es menor de edad, se deberá validar en SIRDEC si no registra como persona desaparecida, no se solicitará noticia criminal, puesto que se parte del principio de buena fe que la persona esta desaparecida y se abordará el caso con normalidad.

4.6. Validaciones RUV

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 27 de 51

Al iniciar con el proceso de revisión, es necesario ingresar a la herramienta VIVANTO con el fin de identificar el estado del radicado por el cual se inició la documentación y su correspondiente estado de cedula con registraduría.

En caso de presentarse falla técnica en la validación de registraduría por medio de VIVANTO, es necesario realizar verificaciones por medio del aplicativo SGV, mediante la siguiente ruta: CASOS/GESTIONAR CASO / INFORMACIÓN VICTIMA – SOLICITANTE / DILIGENCIAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE LA PERSONA / DAR CLIC EN REGISTRADURIA:



4.6.1. Revisión estados de valoración:


El gestor deberá identificar el estado de valoración de la víctima directa:

- 4.6.1.1. Si se encuentra INCLUIDA procede la subsanación del caso.
- 4.6.1.2. Si se encuentra EXCLUIDO o NO INCLUIDO este destinatario no deberá involucrarse en la documentación ni estar registrado en INDEMNIZA, sobre estos no procede escalamiento a Valoración y Registro.
- 4.6.1.3. Todas las otras marcas que no correspondan a estos estados definitivos deben ser escalados a registro a través de SGV como corresponda.

4.6.2. Novedades y actualizaciones

Se debe identificar si el caso que se está abordando tiene alguna de las siguientes novedades o actualizaciones pendientes por aplicar en el registro:

- Modificación inconsistencia fechas del hecho victimizante/lugar de ocurrencia.
- Desplazamientos masivos pendientes por aclarar en RUV.
- El solicitante manifiesta no conocer a alguno de los integrantes del núcleo familiar

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 28 de 51

en casos de desplazamiento forzado.

- Estado de valoración de víctima directa.
- Nuevas inclusiones desplazamiento forzado.
- Inclusión de nuevos destinatarios en casos de homicidio y desaparición forzada.
- Marca restringido.
- Víctima directa indocumentada.
- Error marca víctima directa/indirecta.
- Actualización datos documento de identidad, nombres, apellidos, fecha de nacimiento.
- Aclaración de parentescos para homicidio y desaparición forzada.
- Actualización estado fallecido.
- Relación cercana y suficiente.

Si se identifica que existen novedades de este tipo por aplicar que no fueron escaladas por el documentador es necesario subsanar la novedad a través de la tipificación establecida en la herramienta SGV, se debe proceder de la misma forma si el caso fue devuelto por nivel 2 o si fue solucionado por nivel 3 rechazando la aplicación de la novedad.

Si el caso fue escalado en SGV por el documentador y este se encuentra sin gestión en nivel 2 o 3 el caso será remitido al nivel nacional.

4.6.3. Lesiones personales:

Para los casos en los que se documentan casos de Lesiones personales derivados de hechos como: Atentado terrorista, hostigamientos, combates y MAP/AEI/MUSE. Es necesario que el documentador integral tramite la solicitud ante Registro de la adición del hecho victimizante de «Lesiones Personales». Se deberá adjuntar el soporte que acredita la lesión. Para casos de TORTURA (Ley 1448/11) no procede el escalamiento. Este escalamiento no impide continuar con el proceso de subsanación del caso.

4.7. Validación requisitos documentales

En el proceso de revisión y auditoría debe verificarse que los documentos adjuntos del caso se encuentren cargados de manera individual según corresponda al destinatario y validar que se encuentren en la carpeta que corresponda según el soporte (Criterio de priorización/ Carpeta Electrónica de Personas / Carpeta Electrónica del Caso).

Se deberá verificar si el caso contiene la totalidad de la documentación requerida según el hecho victimizante, así:



- **Desplazamiento forzado:** Toma de solicitud simplificada, solo se requiere documento en caso de priorización por enfermedad o discapacidad, junto con la captura de VIVANTO cargada de forma correcta y sin novedades.

En los casos en donde exista destinatarios indocumentados – ilocalizados, es pertinente validar si el caso cuenta con soporte que refiere al Acta de Ilocalizada cargado antes del 16 de septiembre de 2019 en la herramienta indemniza el cual, indica el desconocimiento de su paradero. De ser así es procedente la emisión de un Acto manual una vez finalizada la toma y radicación de la solicitud de la medida de indemnización administrativa.

En consecuencia, si el acto no cuenta con acta de ilocalizado o se encuentra cargada con fecha posterior al 16 de septiembre de 2019, se debe establecer contacto telefónico con el solicitante, jefe de hogar y/o declarante con el fin de identificar los siguientes posibles escenarios pueden presentarse los siguientes escenarios:

	SI NO HACE PARTE DE SU NÚCLEO FAMILIAR	SI HACE PARTE DE SU NUCLEO FAMILIAR
Concepto	El solicitante manifiesta no conocer a la persona incluida en la declaración y registrada como indocumentada-ilocalizada.	El solicitante reconoce al destinatario de la medida de IA, sin embargo, desconoce su paradero y datos de identificación.
Escalamientos	Es necesario remitir el caso a registro por medio del aplicativo SGV, para confirmar la conformación del núcleo familiar, bajo la tipología: Aclaración del núcleo familiar. Este escalamiento requiere formato de novedades.	Es pertinente remitir el caso a registro por medio del aplicativo de SGV, bajo la tipología: Registro-Ilocalizado, en condición de remitido
Proceso a seguir	Se requiere obtener respuesta por parte del área de registro, respecto a la conformación del núcleo familiar, teniendo en cuenta la manifestación del solicitante indicando no conocer a la persona.	Se puede presentar dos (2) casuísticas: 1 - Registro brinda información del indocumentado: El área actualiza la información correcta del destinatario. 2- Registro indica no encontrar información del destinatario en su



		respectiva validación ante la Red Nacional de la Información.
Abordaje del caso en los aplicativos	Una vez aclarado el núcleo familiar y la conformación de los destinatarios por parte de registro, se aborda el caso con la información brindada.	Para los escenarios descritos anteriormente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez actualizada la información por parte de registro, se aborda el caso de forma normal. 2. Se requiere la creación de la persona indocumentada – ilocalizada en la herramienta indemniza, cargando como soporte la respuesta de registro.

• **Homicidio/Desaparición forzada:**

Documentos aportados por el destinatario
Fotocopia documento de identidad de los destinatarios no incluidos en el RUV
Soportes para establecer parentesco
2 declaraciones de terceros
Afirmación bajo gravedad de juramento de únicos destinatarios y documento de identidad de la persona que firma el soporte
Certificado de vigencia de documento
Captura de pantalla VIVANTO



Destinatarios por Marco Normativo

ITEM	DISTRIBUCIÓN	Ley 418/1997		Decreto 1290/2008		Ley 1448/2011	
		50%	50%	50%	50%	50%	50%
1	Soltero(a) sin hijos(s)	Padre(s)		Padre(s)	Hermano (s)	Padre(s)	
2	Soltero(a) con hijo(s) y con padres	Hijo(s)		Padre(s)	Hijo(s)	Padre(s)	Hijo(s)
3	Soltero(a) con hijo(s), sin padres y sin hermano(s)	Hijo(s)		Hijo(s)		Hijo(s)	
4	Soltero(a) con hijo(s), sin padres y con hermano(s)	Hijo(s)		Hijo(s)		Hijo(s)	
5	Soltero(a) sin hijos, sin padres y con hermano(s), sin abuelos	Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Hermano (s)		Reconocimiento de indemnización simbólica y pública	
6	Soltero(a) sin hijo(s), sin padres, con hermano(s) y con abuelos	Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Hermano (s)		Abuelos maternos y/o paternos que estén vivos	
7	Soltero(a) sin hijo(s), con padres y sin hermano(s)	Padre(s)		Padre(s)		Padre(s)	
8	Casado(a) o con unión marital, con hijo(s)	Conyugue o Compañero (a)	hijo (s)	Conyugue o Compañero (a)	hijo (s)	Conyugue o Compañero (a) o pareja del mismo sexo	hijo (s)
9	Casado(a) o con unión marital, sin hijo(s)	Conyugue o Compañero (a)	Padre (s)	Conyugue o Compañero (a)	Padre (s)	Conyugue o Compañero (a) o pareja del mismo sexo	padre (s)
10	Casado(a) o con unión marital, sin hijo(s) y sin padres	Conyugue o Compañero (a)		Conyugue o Compañero (a)		Conyugue o Compañero (a) o pareja del mismo sexo	
11	Soltero(a) sin hijo(s), sin padres y sin hermano (s)	Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Pariente más cercano que haya asumido los gastos de crianza y manutención de la víctima, siempre y cuando demuestre el parentesco y la dependencia económica		Abuelos maternos y/o paternos que estén vivos	



Homicidio y Desaparición



Lesiones personales: Documentos aportados por el destinatario

Fotocopia Documento de identidad de la víctima directa


Certificado de la lesión física (permanente o temporal) si aplica

Certificado de la lesión psicológica si aplica

Certificado de vigencia de documento

Captura de pantalla VIVANTO

- **Otros hechos directos:**

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 32 de 51

Documentos aportados por el destinatario
Toma de solicitud simplificada, solo se requiere documento en caso de priorización por discapacidad o enfermedad
Captura de pantalla VIVANTO

4.7.1. Validar Criterio de priorización:

Se deberá indagar si alguno de los destinatarios se encuentra en situación de urgencia manifiesta o extrema vulnerabilidad indicando el soporte requerido para acreditar dicha condición:

- **Edad:** Tener una edad igual o superior a los sesenta y ocho (68) años. El presente criterio podrá ajustarse gradual y progresivamente por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con el avance en el pago de la indemnización administrativa a este grupo poblacional.
- **Enfermedad:** Tener enfermedad(es) huérfanas, de tipo ruinoso, catastrófico o de alto costo definidas como tales por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- **Discapacidad:** Tener discapacidad que se certifique bajo los criterios, condiciones e instrumentos pertinentes y conducentes que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud. Para las víctimas en el exterior, se requiere un documento (carné de discapacidad, certificado de discapacidad, historia clínica que indique la palabra discapacidad) que contenga la palabra discapacidad, el logo institucional y los datos de la víctima con discapacidad
-

Características certificado de discapacidad Circular 0009 del 2017



Certificado de discapacidad bajo la circular 009 de 2017

Si usted es víctima del conflicto con discapacidad, debe solicitar una cita con su médico tratante adscrito a la EPS a la que se encuentra afiliado, para expedir el certificado de discapacidad sustentado en la historia clínica, con base en la circular 009 de 2017 de la Superintendencia de Salud.

Este certificado debe contener la siguiente información:

- 1 Imprimirse en papelería identificada con el logo institucional de la EPS o del Prestador de Servicios de Salud a la cual se encuentra afiliada la víctima con discapacidad.
- 2 Enunciar de manera clara los datos de identificación de la víctima con discapacidad (número de identificación y nombre completo).
- 3 Determinar el o los diagnósticos clínicos de acuerdo con la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, décima revisión – CIE – 10
- 4 Establecer la relación del diagnóstico o los diagnósticos con la discapacidad presentada, de acuerdo con las discapacidades reconocidas en la legislación Colombiana. Discapacidad física, discapacidad mental, discapacidad cognitiva, discapacidad auditiva, discapacidad visual y discapacidad múltiple.
- 5 Contener la firma del profesional o de los profesionales responsables de la expedición del documento, con el correspondiente número de registro médico o tarjeta profesional.
- 6 Especificar la fecha de expedición.

Si presenta historia clínica, epícrisis o cualquier otro documento que cumpla con los 6 requisitos mencionados anteriormente será válido el soporte.

Certificado enfermedad huérfana, ruinosa, catastrófica o de alto costo:

Certificado de enfermedades huérfanas, ruinosas, catastróficas o de alto costo


Teniendo en cuenta los contenidos de las resoluciones de enfermedades ruinosas, catastróficas y de alto costo 2565 de 2007, 3974 de 2009 y 5265 de 2018 (hasta nuevo ajuste) expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social de acuerdo a la Circular 25 de 2018 de la Unidad para las Víctimas, **si usted es víctima del conflicto con una enfermedad huérfanas, ruinosas, catastróficas o de alto costo, debe solicitar una cita con su médico tratante adscrito a la EPS a la que se encuentra afiliado, para expedir el Certificado de la enfermedad.**



Este certificado debe contener la siguiente información:

- 1 Imprimirse en papelería identificada con el logo institucional de la EPS o del Prestador de Servicios de Salud a la cual se encuentra afiliada la víctima.
- 2 Enunciar de manera clara los datos de identificación de la víctima (número de identificación y nombre completo).
- 3 Determinar el o los diagnósticos clínicos de acuerdo con la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, décima revisión – CIE – 10.
- 4 Contener la firma del profesional o de los profesionales responsables de la expedición del documento, con el correspondiente número de registro médico o tarjeta profesional.
- 5 Especificar la fecha de expedición.

Si presenta historia clínica, epícrisis o cualquier otro documento que cumpla con los 5 requisitos mencionados anteriormente será válido el soporte.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 34 de 51

Si una víctima presenta documentos tales como: Historia clínica, Epicrisis u otro documento certificando sin que necesariamente tenga el título de certificación, siempre y cuando cumplan con los requisitos de la Circular 0009 de 2017 de la Superintendencia de Salud es posible recibirlo. Es de aclarar para lo anterior, no se debe solicitar la historia clínica o epicrisis como soporte del criterio a la víctima ante la Entidad prestadora de servicios de salud, sin embargo, si la víctima acude con algunos de los soportes anteriores y cumple con el criterio se puede recibir.


Los documentos que indican calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional (PCLO), no certifican la discapacidad y no son válidos para certificar el criterio de priorización.

4.7.2. Soportes persona:

Requisitos de la Circular 009 de 2017:

Al momento de validar el certificado de discapacidad, tenga en cuenta las siguientes flexibilizaciones:

1. Papelería identificada con el nombre y/o logo institucional de la entidad prestadora de servicios de salud a la cual se encuentra afiliada la persona con discapacidad: En algunos departamentos del país la Secretaria de Salud departamental construyó un formato con el logo de la gobernación para todas las EPS/IPS. **Valle, Santander, Antioquia** y es probable que no cuente con el logo de la IPS o únicamente tenga un sello, para este caso, este criterio será válido. En la actualidad se tiene reporte de estos departamentos exclusivamente. Si se registran de otras partes del país se validará.
2. Nombre completo y documento de identificación de la persona con discapacidad: Serán válidos cuando solo tengan escrito un nombre y un apellido del paciente, sin embargo, en todos los casos debe especificarse el número de identificación.
3. Diagnostico o diagnósticos clínicos determinados de acuerdo con la clasificación internacional de enfermedades y temas relacionados con la salud CIE 10 décima edición: Para verificar el certificado se deberá validar que el diagnóstico se encuentre relacionado en la lista de DX de la clasificación internacional de enfermedades (CIE 10), puede únicamente estar el código o el nombre de la enfermedad o problema relacionado con la salud.
4. Categoría o tipo de discapacidad relacionada con el o los diagnósticos CIE-10:
 - Para validar la categoría de discapacidad pueden mencionarse los siguientes tipos o categorías:
 - ✓ Física / Motora


 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 35 de 51

- ✓ Mental / Psicosocial / Psicológica
- ✓ Intelectual (Cognitiva)
- ✓ Auditiva
- ✓ Visual
- ✓ Múltiple
- ✓ Sordoceguera

O solo una de las dos palabras, es decir, Mental, Psicosocial, Intelectual; Cognitiva; Auditiva; Visual; Sordoceguera; Sensorial; Sensorial Auditiva; Sensorial visual; Múltiple.

- Así mismo frente a la categoría de discapacidad, algunos médicos pueden registrar también este tipo de discapacidad en verbos, o con sinónimos tales como: discapacidad motora; locomotora, de la movilidad; motriz o para movilizarse; Psicosocial; Psiquiátrica, de la Psiquis, siempre que indique la discapacidad y cumpla con los demás requisitos será válida.
5. Firma del profesional, cédula o registro médico: En algunos municipios del país el médico tratante de la IPS es una persona realizando su servicio social obligatorio o rural de medicina que no cuenta con registro médico, en este caso será válido el soporte siempre y cuando cumpla los demás requisitos con el número de cédula del médico, y se especifique que está cumpliendo su servicio social obligatorio o presente las siglas SSO.
 6. Validaciones profesionales médicos que firman los soportes:
 - Con Registro médico o Tarjeta profesional: El soporte es válido sin necesidad de recurrir a RETHUS
 - Con solo Cédula de Ciudadanía: Se debe validar en RETHUS la cédula, si no se encuentra allí, NO será válido el soporte.
 - Cédula con anotación SSO: El soporte es válido sin recurrir a RETHUS
 - Certificados con Licencia de Salud Ocupacional: El soporte NO será válido
 7. Fecha de expedición de la certificación: Si el documento presentado es un certificado con fecha anterior al 30 de junio de 2020 se analizará conforme a la circular 0009; si el certificado es expedido con posterioridad al 01 de julio de 2020 se analizará conforme a la resolución 113.

Crterios de transitoriedad: Las certificaciones de discapacidad en los términos de la Circular 009 de la Superintendencia de Salud serán expedidas máximo hasta 30 de junio de 2020 por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud. Hasta el 31 de diciembre de 2026 se podrán validar estos

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 36 de 51

certificados, pero con el corte de expedición de la fecha anteriormente mencionada, lo cual quiere decir que, a partir del 1 de julio se dará inicio al nuevo proceso de certificación mediante la valoración multidisciplinar realizada en las IPS autorizadas por las secretarías de salud departamental y municipal.

*Finalmente, **NO SERÁN VÁLIDOS** recetas médicas, formulas, remisiones, autorizaciones, formatos POS). Ahora bien, si el documento médico es un registro de atención de la consulta médica, el diagnóstico debe corresponder a un diagnóstico que establezca la relación con la condición de discapacidad, no será válido que mencione alguna enfermedad aguda, dolor o tema particular que no esté relacionado con la discapacidad ejemplo: Paciente con dolor abdominal, etc*

Podemos recibir Historia clínica, epicrisis, resumen de historia clínica, transcripción, constancia o concepto médico que cumpla con los 6 requisitos de la Circular 009 de 2017 sin importar la fecha de emisión de estas.

En el caso de las historias clínicas estas no necesariamente deben venir con firma del médico tratante, lo anterior, teniendo en cuenta el artículo 18 de la Resolución 1995 del Ministerio de Salud del 8 de julio de 1999, no obstante, sí debe contener la información del médico que certifica dicha situación (nombre completo, registro médico y/o documento de identidad): "Los prestadores de servicios de salud deben permitir la identificación del personal responsable de los datos consignados, mediante códigos, indicadores u otros medios que reemplacen la firma y sello de las historias en medios físicos, de forma que se establezca con exactitud quien realizó los registros, la hora y fecha del registro."

Requisitos Certificado Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud:


El Ministerio de Salud y Protección Social estableció el mecanismo para la certificación **de discapacidad a nivel nacional y el Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad en Colombia**

Esta certificación empezará a expedirse de manera paulatina desde el 1 de julio de 2020, en todas las EPS del territorio nacional.

Tendrán vigencia los requisitos de la Resolución 0009 de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2026

Las certificaciones de discapacidad expedidas bajo la Resolución 0113 del 31 de enero de 2020, a partir de 1 de julio de 2020 **deben contener:**

- ✓ Datos personales del solicitante.
- ✓ Lugar y fecha de expedición de la certificación.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 37 de 51


- ✓ Categoría de la discapacidad
- ✓ Nivel de dificultad del desempeño, donde se asigna un porcentaje para cada dominio.
- ✓ Perfil de funcionamiento.
- ✓ Firma de los profesionales del equipo multidisciplinario.
- ✓ Código QR

Identificación: Se deberá cargar el documento de identidad del destinatario, bajo esta tipología se cargarán:

- **Cédula de ciudadanía:** Para destinatarios mayores de 18 años, se deberá aportar la fotocopia de la cédula en el formato vigente.
- **Tarjeta de identidad:** Se reciben los dos tipos de tarjetas de identidad siempre y cuando tenga menos de 18 años según las edades, puede ocurrir que la Tarjeta de Identidad no tenga foto, si los datos están correctos y contienen la firma del registrador, será válida. Si bien la tarjeta de identidad es válida después de los 7 años para los casos de desplazamiento forzado en los cuales se identifique un menor de esta edad y fue cargado con RCN, será válido el registro civil de nacimiento o certificado del registro civil de nacimiento, siempre y cuando este contenga los nombres de los padres y la información de la persona registrada (Notaría o Registraduría).
- **Registro civil de Nacimiento:** Para menores de edad el soporte requerido es el registro civil de nacimiento, sin embargo, la certificación de la Registraduría o de la notaría/superintendencia de notariado y registro se debe recibir como documento de identidad.

Cuando se solicita este registro para acreditar parentesco se deberán identificar las fechas de nacimiento, el documento es válido si viene únicamente con los nombres de los padres y el hijo(a) y no se devuelve si no se cuenta con los números de documento de identidad de los padres. El documento debe contener firma del registrador/notario quien da validez al documento no necesita sticker o sello.

Contraseña: No se aceptan, la SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL para salvaguardar los recursos públicos y atendiendo las recomendaciones de la Fiscalía y la Contraloría no recibirá en proceso de documentación dicho soporte, el documento requerido es la Cédula de ciudadanía. No deben documentarse casos, realizar validación de núcleo y/o notificarse cartas de indemnización donde la víctima presente como soporte la contraseña. Dicho caso será devuelto al territorio.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 38 de 51

Registro Civil de Defunción RCD: La competencia para expedir partidas de defunción fue dada a la Registraduría Nacional del estado civil a partir de 1970, es decir que los fallecimientos posteriores a esta fecha deben contar con Registro Civil de Defunción y este es el documento aceptado, sin embargo puede recibirse también la certificación de la registraduría si aparecen las fechas que requerimos en el proceso de identificación de destinatarios, es decir nombre del fallecido, fecha del registro de la defunción y fecha de la defunción.

Cuando se trate de un RCD que se encuentre en la casilla de documento de identificación con la siguiente anotación "Indocumentado/sin información", es decir el mismo registro de defunción indica que no tenía identificación, éste es suficiente y se podrá tener como válido, sin embargo, si no hay esta anotación y tampoco número de identificación, es necesario devolver el caso y solicitar a la víctima que solicite de nuevo el documento con la observación. Ambos documentos deben contener firma del registrador/notario quien da validez al documento no necesita sticker o sello.

En ningún documento del caso se deben evidenciar tachones o enmendaduras. Si se trata de un RCN/RCD que trae anotaciones a mano correspondientes a correcciones en los datos del documento, no será válido. Solo serán válidas las anotaciones hechas en el espacio de notas del registro.

Registro civil de matrimonio: Deberá permitir identificar los nombres de los contrayentes de manera clara.

Soportes para acreditar estado civil, nacimiento, muerte: Los documentos expedidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil son el soporte oficial, las partidas eclesiásticas (muerte, nacimiento y matrimonio) son idóneas para acreditar las situaciones del estado civil de las personas que hayan realizado dichos trámites **antes de 1970 como prueba supletoria** del Registro civil (DECRETO 1260 DE 1970), es decir si es posible recibirlos. Los nacimientos, muertes o matrimonios posteriores a 1970 deberán ser acreditados a través de Registro Civil.

Documentación étnica: En el proceso documental en territorio cuando se trate de víctimas con pertenencia étnica, de cualquier marco normativo Ley 1448 de 2011, Decreto 1290 de 2008, Ley 418 de 1997 es posible recibir documentación generada por autoridades étnicas, como Consejos Comunitarios (Comunidades negras), o cabildos/resguardos (comunidades indígenas), con el fin de realizar un ajuste razonable al proceso de documentación de comunidades con pertenencia étnica respetando el derecho propio, se autoriza validar la siguiente documentación, homologable a los soportes convencionales:



SOPORTE	HOMOLOGABLE CON ENFOQUE ÉTNICO
Cédula de ciudadanía/registro civil de nacimiento, defunción	Cédula de ciudadanía/ registro civil de nacimiento, defunción
Partida de bautismo	Declaración de autoridades tradicionales o gobiernos propios avalados por los municipios
Partida de matrimonio	Declaración de autoridades tradicionales o gobiernos propios avalados por los municipios
Partida de Defunción	Declaración de autoridades tradicionales o gobiernos propios avalados por los municipios

NOTA: Los casos de ruta transitoria no requieren certificado de vigencia del documento de identidad.⁶

4.7.3. Soportes caso:

Los siguientes son los documentos que deben ser solicitados y cargados en la Carpeta electrónica del caso en la herramienta Indemniza:

- **Declaración de terceros:** Las declaraciones de terceros deben permitir identificar con claridad los destinatarios de la indemnización y deben aportarse para todos los estados civiles como prueba sumaria. Para aquellos casos en los que la víctima directa se encontraba en unión libre al momento de los hechos, es necesario que se pueda certificar, a través de las declaraciones de terceros diferentes a familiares **una convivencia no menor a 2 años** por parte del compañero o compañera permanente máxime, indicando que la misma se dio hasta el momento del siniestro.
- **Para personas con estado civil Soltero:** Es necesaria la declaración en donde manifieste lo que le conste sobre el estado civil de la víctima al momento de la ocurrencia del hecho, y se indique la existencia o no de hijos.

El documentador debe validar que en las declaraciones den cuenta de:

⁶ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.



- Que se conoció a la víctima directa, indicando su nombre (no requiere n° de identificación)
- El estado civil al momento del hecho
- Enunciar lo que le consta frente a la cantidad de destinatarios según el parentesco (Ejem: hijos y compañera permanente) sería ideal que se hiciera mención los nombres de estas personas, no es obligatorio.
- Contiene la manifestación de que no se conocen otros destinatarios.

NOTA: El contenido de la afirmación no tiene que estar en este orden, ni ser literal.

Las declaraciones de terceros no pueden contener logos de la Unidad y no necesitan ser registradas ante notaria.

- **Afirmación juramentada:** Este soporte lo suscribe la víctima en el momento de la atención del Documentador, es necesario validar que contenga los datos de la totalidad de destinatarios documentados, la firma del destinatario en atención a su cédula, las ediciones solicitadas (*de ser el formato*). Ninguno de los campos de la afirmación debe tener enmendaduras, estar repisada o tachada en ninguna forma, esto incluye el espacio de la firma del destinatario que realiza la toma de solicitud. Es necesario prestar atención a casos como el siguiente:

Firma: Petra Hincapié


Recuerde que el anterior es sólo un ejemplo. Igualmente, todos los datos de la afirmación deben ser claros, legibles y ser correctos.

El acta de afirmación bajo la gravedad de juramento debe corresponder al hecho victimizante, con todos los integrantes e ir firmada de forma clara y legible

La firma en el acta de afirmación bajo la gravedad de juramento debe coincidir con la firma que aparece en la fotocopia de la cédula, si las firmas son totalmente distintas, es decir cambia radicalmente la letra, el gestor que realiza el proceso deberá dejar una aclaratoria que indique por qué se presenta esta marcada diferencia. Ejem: lesiones física mano, enfermedad físico o psicológico que le impide.

Toda la afirmación debe estar diligenciada por completo en un solo formato digital o a mano.

Los soportes que requieren firma de la víctima deben estar suscritos en todos los casos, salvo que en la fotocopia de la cédula aparezca la anotación no firma y a cambio se registre la huella, el documentador debe dejar la anotación "no firma" en el espacio

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 41 de 51

habilitado en la afirmación juramentada.

NOTA: A partir de la fecha si el caso no cuenta con la Afirmación Bajo La Gravedad De Juramento deberán diligenciarse en los formatos vigentes: Homicidio-Desaparición Forzada V5.

- Para los casos anteriores a la fecha si el documento no es la versión actual o vigente a la fecha de la documentación, pero cuenta con toda la información correcta procede.

- Si el documento presenta inconsistencias en la información registrada se deberá contactar a la víctima y diligenciarlo en el formato vigente.

- **Captura de VIVANTO:** El documentador deberá adjuntar la captura de pantalla de VIVANTO donde se identifique la composición del hogar original al momento de la toma de la solicitud, en la carpeta electrónica del caso, esto aplica para todos los hechos victimizantes.


En ruta transitoria se cargará a los casos que sean subsanados por el gestor.⁷

4.7.4. Soporte lesiones personales:

- **Lesiones físicas que causan incapacidad temporal:** La víctima debe aportar copia(s) de la(s) incapacidad(es) expedida(s) por una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) en las que se pueda identificar.
 - Membrete de la EPS/IPS/ESE/Régimen especial (para víctimas en el exterior, la entidad de salud autorizada en el país de residencia).
 - Fecha de expedición
 - Datos completos de la víctima directa
 - Días de incapacidad, fecha de inicio y fin. Es necesario verificar la consistencia entre la ocurrencia del hecho y la fecha de la incapacidad, es decir posterior a la fecha de ocurrencia en VIVANTO
 - Firma y registro médico o tarjeta profesional del Médico tratante

Para casos incluidos bajo la Ley 418/97 o el Decreto 1290/08 en los que debido a la antigüedad de la ocurrencia del hecho no se cuente con un documento que certifique los días de incapacidad, en estos casos es posible diligenciar la "DECLARACIÓN DE EXISTENCIA DE LESIÓN PERSONAL QUE CAUSÓ INCAPACIDAD TEMPORAL SIN CERTIFICACIÓN MÉDICA (Decreto 1290 de 2008-Ley 418 de 1997)" para estos casos el monto de indemnización administrativa será de 4SMMLV.

⁷ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.


 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 42 de 51

- **Soporte para identificar incapacidad permanente o discapacidad:** Certificado médico (Circular 0009 de 2017 Superintendencia de Salud) emitido por la EPS que contenga:
 - Membrete de la EPS (para víctimas en el exterior, la entidad de salud autorizada en el país de residencia).
 - Fecha de expedición.
 - Datos completos de la víctima directa.
 - Firma y registro médico o tarjeta profesional del Médico tratante.
 - Establecer la relación del diagnóstico o los diagnósticos con la discapacidad presentada, de acuerdo con las discapacidades reconocidas en la legislación colombiana: Discapacidad física, discapacidad mental, discapacidad auditiva, discapacidad visual y discapacidad múltiple.
 - Determinar el o los diagnósticos clínicos de acuerdo con la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Décima revisión CIE 10.

Elementos que tendrá la certificación de discapacidad según la Resolución 113 de 2020 del Ministerio Nacional de Salud expedido por las EPS del régimen contributivo y subsidiado, así como régimen especial de salud e IPS:

- Datos personales de la víctima con discapacidad.
 - Fecha y lugar de expedición del documento.
 - Categoría de la discapacidad: Reconocidas dentro de la resolución; física, auditiva, visual, sordoceguera, intelectual, psicosocial (mental), múltiple.
 - Nivel de dificultad en el desempeño: es el grado de dificultad que experimenta una persona al realizar diferentes actividades e involucrase en situaciones vitales en su entorno cotidiano en una escala de 1 a 100 tanto en la escala global como en cada uno de los dominios.
 - Firmas de los profesionales del equipo multidisciplinario: El equipo multidisciplinario de salud que emite el certificado estará conformado por un número impar de profesionales con formación en certificación de discapacidad cada uno de un área de la salud diferente que incluya un médico general o especialista y mínimo dos profesionales de las siguientes áreas: fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, psicología, enfermería o trabajo social.
 - Firma del solicitante o representante: Solicitante o representante quien recibe el certificado y autoriza la información consignada en el mismo.
 - Código QR.
- **Soporte para identificar Lesiones psicológicas trastornos psicológicos de difícil tratamiento o pronóstico favorable:** Certificado médico emitido por la EPS que contenga:

- Membrete de la EPS (para víctimas en el exterior, la entidad de salud autorizada en el país de residencia).
- Fecha de expedición.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 43 de 51

- Datos completos de la víctima directa.
- Firma y registro médico o tarjeta profesional del Médico tratante.
- Determinar el o los diagnósticos clínicos de acuerdo con la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Décima revisión CIE 10.

NOTA: Para los casos de lesiones personales, la lesión debe estar creada de manera correcta. Indicando si se trata de lesión física con discapacidad, lesión física con incapacidad temporal indicando la fecha de inicio y final de la incapacidad en concordancia con el o los soportes relacionados. Para lesiones psicológicas, de difícil tratamiento o pronóstico favorable el diagnóstico relacionado en el soporte y tipo de lesión creado en INDEMNIZA deberá coincidir con los diagnósticos relacionados en la Resolución 848 de 2014.

Validación VIVANTO: Es fundamental que ya se encuentre realizada la adición de Lesiones en VIVANTO para la generación del Acto Administrativo. De no encontrarse, se deberá primero realizar el escalamiento a registro y posterior a ello dar viabilidad al acto administrativo.



4.8. Validación del Contenido y calidad del soporte

El gestor deberá validar la calidad de los soportes aportados en cuanto a su contenido y legibilidad:

- La fotocopia de la documentación soporte según el caso, deben estar claras y legibles, sin enmendaduras, sobre-escrituras y alteraciones en los documentos, el documento escaneado debe quedar legible, de lo contrario se entenderá como documentación incompleta.
- La fotocopia de alguno de los documentos no es íntegra: Si alguno de los documentos cargados no se ve en su totalidad, es una copia parcial del documento, se deberá entender como documentación incompleta.
- En caso de aportar documento para acreditar criterio de priorización se deberá establecer que cumple con los requisitos indicados en la Circular 0009 de 2017 de Superintendencia de Salud o Resolución 0113 de 2020 de Min Salud.



- Documento de identidad y acreditación de parentesco: Fotocopia legible del documento de identidad acorde a la edad en formato vigente, para los menores de 18 años es válida la fotocopia del registro o certificado de registro civil de nacimiento.

Nota: Para determinar los destinatarios siempre verificamos el Estado civil de la víctima directa al momento de la ocurrencia del HV, sin embargo, si al momento de la documentación se identifica que alguno de los destinatarios ha fallecido es necesario documentarlo correctamente en indemniza de igual manera al destinatario que le corresponde el derecho a falta del otro de acuerdo con la tabla de destinatarios, de lo contrario será devuelto.

4.9. Gestiones de subsanación en INDEMNIZA

El gestor del caso realizará la reasignación del radicado en la herramienta INDEMNIZA a su usuario para realizar los siguientes ajustes según el hallazgo del proceso de calidad de la documentación:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Reasignar caso	Asignar el radicado a su usuario para iniciar el proceso de subsanación
Editar persona	Corregir información de los destinatarios del radicado o de la víctima directa creando la novedad en INDEMNIZA según los soportes del caso
Aplicar novedad sin resolución	Aplicar las novedades creadas a los destinatarios o víctima directa del caso en donde no se vinculen Resoluciones de pago anteriores.
Agregar personas	Agregar destinatarios al caso cuando no se hayan asociado al radicado de INDEMNIZA la totalidad de destinatarios (Desplazamiento forzado, homicidio y desaparición forzada)
Agregar destinatario vacío	El gestor identifica la existencia de un destinatario adicional sin embargo tras contactar a otro destinatario este manifiesta que no cuenta con los soportes y se hace necesario reservar el porcentaje de IA correspondiente (Homicidio y Desaparición forzada)
Datos de contacto	Editar o crear datos de ubicación y contacto actualizados desde el módulo



	integrado de Ubicación + Contacto, para los destinatarios en la herramienta INDEMNIZA previa validación con uno de los destinatarios del caso.
Editar estado civil	Corregir información de estado civil de la víctima directa de homicidio o desaparición forzada
Generar y cargar Afirmación Bajo Juramento	Generar el formato de afirmación bajo gravedad de juramento de únicos destinatarios para homicidio y desaparición forzada con la totalidad de destinatarios y datos correctamente diligenciados. Realizar el cargue del soporte en carpeta caso
Liquidar caso	Generar la correcta liquidación del caso según los destinatarios identificados dentro del caso
Cargar soporte priorizado (carpeta persona si ya está marcado)	Una vez cuente con el soporte correcto correspondiente al criterio de priorización se realizará el cargue del soporte.
Tomar solicitud y radicar	Los casos de ruta transitoria NO tienen registro de solicitud, es decir no se debe generar radicación frente a estos casos.⁸
Cargue documentos carpeta persona	Una vez cuente con los soportes correctos para las personas se realizará el cargue del soporte bajo la tipología correcta para cada uno de los destinatarios. Si el soporte se encuentra en el caso, pero no está cargado correctamente (bajo la tipología o la persona a la cual corresponde) el gestor deberá descargar y cargar correctamente.
Cargue documentos Carpeta caso	Una vez cuente con los soportes correctos para las personas se realizará el cargue del soporte bajo la tipología correcta dentro del caso.

⁸ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.




	<p>Si el soporte se encuentra en el caso, pero no está cargado correctamente (bajo la tipología o la persona a la cual corresponde) el gestor deberá descargar y cargar correctamente.</p>
<p>Ingresar información de la lesión personal</p>	<p>Si el soporte de la lesión se encuentra cargado a la herramienta, bajo otro tipo de soporte o cargado a la carpeta persona, el gestor deberá crear la lesión y asociar el soporte correspondiente en el módulo de lesiones personales.</p> <p>Si el soporte no se encuentra cargado se deberán consultar las diferentes fuentes o solicitar la información a la víctima para tramitar el caso en INDEMNIZA.</p> <p>Es fundamental que ya se encuentre realizada la adición de Lesiones en VIVANTO para la generación del Acto Administrativo. De no encontrarse, se deberá primero realizar el escalamiento a registro, una vez se refleje la información en VIVANTO, se podrá dar respuesta de fondo.</p>
<p>Cerrar documentación</p>	<p>Realizar el cierre de la documentación en la herramienta indemniza completa para casos de otros hechos y desplazamiento forzado, una vez se haya finalizado el proceso.</p>

4.10. Búsqueda y solicitud de documentos

1. El gestor deberá agotar todas las bases de consulta para encontrar documentos soporte y datos de contacto antes de realizar la solicitud de estos a la víctima, validando:

- **SGV:** Consultar histórico de casos para identificar si hay soportes cargados en cualquier caso que haya tramitado la víctima ya sea de novedades en el RUV o escalamientos realizados a reparación.
- **ORFEO:** Consultar a través del documento de identidad de la víctima directa o el

 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 47 de 51

expediente (casos de 1290/08) con el fin de identificar soportes que puedan adjuntarse al caso sin requerir a la víctima, revisar aquellos que finalizan en 2.

- **SIRAV:** En caso de que no existan documentos en estos dos aplicativos, se habilitará en la operación unos usuarios autorizados que podrán consultar el expediente para encontrar documentos soporte, este solo se entregará al supervisor y él o ella será quien tenga en su custodia el usuario para la búsqueda de documentos.

2. Contacto con la víctima: En los casos en los que el gestor haga contacto telefónico con la víctima para solicitar soportes o datos de contacto con el fin de cerrar el caso, deberá registrarlo en SGV mediante la tipología REPARACION-CONTACTO TELEFONICO en estado FINALIZADO indicando en las observaciones:

- Radicado, marco normativo, y documentación o información solicitada.

Canal de remisión de documentos: Se solicitará a la víctima el envío de la documentación al correo documentacion@unidadvictimas.gov.co

Si la víctima se acerca al punto de atención se deberá indicar la ruta de envío a través de correo electrónico, en caso tal, si la persona manifiesta que desea entregarlos en el punto de atención estos serán cargados a través de SGV en la tipología -**SOLICITUD INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA RUTA TRANSITORIA⁹**- que permite el cargue de soportes en estado **FINALIZADO**, indicando en observaciones:


- Radicado, marco normativo, y documentación o información aportada.

4.11. Actividades revisión de casos pago 100%

Es posible encontrar dentro de la base de casos remitidos radicados en donde la asignación bancaria del recurso corresponda al 100%, lo anterior debido a que algún integrante del caso se encuentra registrado con ruta diferente a H-Histórico frente a estos casos el gestor realizará la identificación del escenario que corresponda y gestionará según las siguientes indicaciones.

Se debe tener presente que estos casos se identifican porque la sumatoria de la distribución de la indemnización administrativa en el caso con estado bancario (EN RESOLUCIÓN, EN BANCO, COBRADO, REINTEGRADO, ABONADO, ENCARGO

⁹ Existen casos que requieren la toma de solicitud de indemnización administrativa para el ingreso de destinatarios que faltan por la radicación, no obstante, estos casos fueron abordados inicialmente, antes de la entrada en vigencia de la resolución 1049 de 2019.


 Unidad para las Víctimas	GUÍA DE AUDITORÍA Y SUBSANACIÓN DE CASOS	Código: 410,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO TOMA DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 6/05/2022 Página: 48 de 51

FIDUCIARIO) corresponde al 100%.

NOTA: Por tratarse de casos con pago al 100% no se realizará solicitud de documentación del destinatario fallecido o destinatarios vinculados al caso.

4.11.1. Caso en donde la víctima directa está vinculada como destinatario:

Si al validar el caso en encuentra que la víctima directa del homicidio o desaparición forzada aparece registrada en el campo -Personas dentro del caso- es necesario remitir la solicitud de ajuste a través de Aranda, con previa verificación en el plano de indicadores, para que desde la herramienta INDEMNIZA se realice el ajuste en la información reflejada.



Información de la Víctima

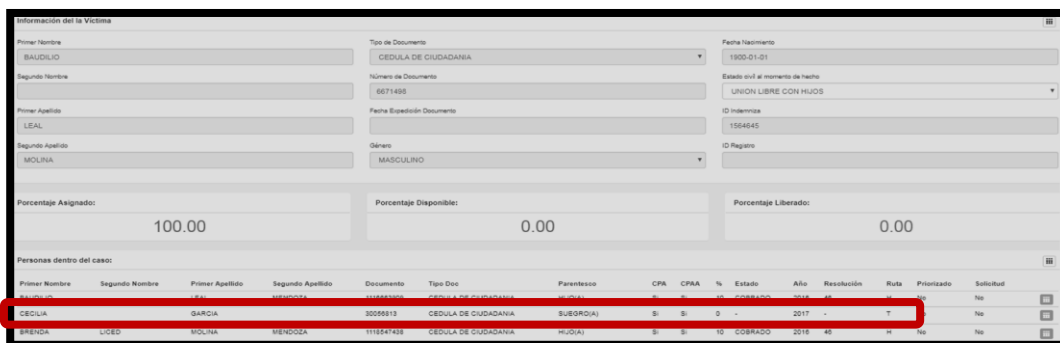
Primer Nombre: BAUDILIO | Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA | Fecha Nacimiento: 01/01/1900
 Segundo Nombre: | Número de Documento: 6671498 | Estado civil al momento de hecho: UNION LIBRE CON HIJOS
 Primer Apellido: LEAL | Fecha Expedición Documento: dd/mm/aaaa | ID Indemniza: 1564645
 Segundo Apellido: MOLINA | Género: MASCULINO | ID Registro: |

Personas dentro del caso:

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Tipo Doc	Parentesco	CPA	CPAA	%	Estado	Año	Resolución	Ruta	Priorizado	Solicitud
BAUDILIO		LEAL	MOLINA	6671498	CEDULA DE CIUDADANIA	VICTIMA DIRECTA	Si	-	-	-	-	-	T	No	No

4.11.2. Caso en donde la persona sin asignación no es destinatario según el parentesco con la Víctima Directa

Si al validar el hecho se encuentra que la persona dentro del caso corresponde a alguien que no es destinatario de la medida de indemnización administrativa según su parentesco o marco normativo con porcentaje asignado, es necesario remitir la solicitud del ajuste a través de Aranda, previa validación del plano de indicadores, para que desde la herramienta INDEMNIZA se realice el ajuste en la información reflejada.



Información de la Víctima

Primer Nombre: BAUDILIO | Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA | Fecha Nacimiento: 1900-01-01
 Segundo Nombre: | Número de Documento: 6671498 | Estado civil al momento de hecho: UNION LIBRE CON HIJOS
 Primer Apellido: LEAL | Fecha Expedición Documento: | ID Indemniza: 1564645
 Segundo Apellido: MOLINA | Género: MASCULINO | ID Registro: |

Porcentaje Asignado: 100.00 | Porcentaje Disponible: 0.00 | Porcentaje Liberado: 0.00

Personas dentro del caso:

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Tipo Doc	Parentesco	CPA	CPAA	%	Estado	Año	Resolución	Ruta	Priorizado	Solicitud
CECLA		GARCIA	HERNANDEZ	3009913	CEDULA DE CIUDADANIA	SUBORDINA	Si	Si	0	0	2017	-	T	No	No
BRENDA	LUED	MOLINA	HERNANDEZ	11884148	CEDULA DE CIUDADANIA	HIJOS	Si	Si	10	LIBERADO	2018	MS	H	No	No

4.11.3. Caso en donde la persona pendiente se encuentra fallecida



Al identificar un destinatario vinculado al caso en INDEMNIZA que no cuenta con asignación de porcentaje dentro de la distribución del caso, es necesario validar si se trata de un destinatario fallecido, para esto se deberán consultar las diferentes fuentes de información: Datos de la persona en INDEMNIZA para identificar la marca fallecido en caso de que no registre el gestor deberá ingresar la información, posteriormente se debe validar si el destinatario fallecido cuenta con el estado MUERTE TITULAR en registraduría. Si el caso se gestionó de manera correcta se reportará el caso al Nivel nacional como pagado al 100%.

Personas dentro del caso:

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Tipo Doc	Parentesco	CPA	CPAA	%	Estado	Año	Resolución	Ruta	Priorizado	Solicitud
BELKIS	MARINA	CUJIA	MARTINEZ	56074468	CEDULA DE CIUDADANIA	HIJO(A)	Si	Si	20	COBRADO	2018	2320	T	No	No
DELMA	BEATRIZ	CUJIA	MARTINEZ	27004381	CEDULA DE CIUDADANIA	HIJO(A)	Si	Si	20	COBRADO	2018	2320	T	No	No
ELVIA	JOSEFA	MARTINEZ	LOPEZ	36480057	CEDULA DE CIUDADANIA	JEFE(A) DE HOGAR	Si	Si	20	COBRADO	2018	2320	T	No	No
GUSTAVO	ANTONIO	CUJIA	LOPEZ	1764933	CEDULA DE CIUDADANIA	ESPOSO(A)	Si	-	-	-	-	-	T	No	No
MARISELA	FABIOLA	CUJIA	MARTINEZ	56076845	CEDULA DE CIUDADANIA	HIJO(A)	Si	Si	20	COBRADO	2018	2320	T	No	No
MIRELVIS	ISABEL	CUJIA	MARTINEZ	56074467	CEDULA DE CIUDADANIA	HIJO(A)	Si	Si	20	COBRADO	2018	2320	T	No	No

Si el caso tiene un error en distribución y el destinatario se encuentra vivo es necesario reportar el caso a través de SGV como Cobro persuasivo para iniciar el proceso y remitir el hallazgo al Nivel nacional como pagado al 100% indicando las observaciones del hallazgo realizado.

4.11.4. Casos con pagos al 100% sin documentación cargada

Si el caso consultado se encuentra con asignación bancaria al 100%, y no registra documentos cargados, no se deberán solicitar documentos para estos destinatarios. El gestor reportará en sus diferentes aplicativos, como caso pagado al 100%.

Personas dentro del caso:

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Tipo Doc	Parentesco	CPA	CPAA	%	Estado	Año	Resolución	Ruta	Priorizado	Solicitud
GUSTAVO	DE JESUS	MONTOYA	RIOS	15987120	SIN INFORMACIÓN	PADRE	Si	Si	100	COBRADO	2009	-	H	No	No

Carpeta Electrónica de Personas:

Carpeta Electrónica del Caso:

4.11.5. Caso con pagos parciales en donde hay inconsistencias en la información de algún destinatario y en la documentación cargada se encuentra la información para registrar la novedad en INDEMNIZA.



Si al realizar la revisión del caso se identifica que el destinatario sin asignación de porcentaje vinculado al caso tiene alguna inconsistencia en la información registrada en INDEMNIZA y dentro del caso se encuentra la información necesaria para registrar la novedad en la herramienta el gestor deberá realizar el ajuste del caso con el fin de garantizar la depuración de la información que contiene el caso.

Ejemplo: El destinatario fallecido registra con el serial y el tipo de documento de identidad incorrecto, en la carpeta de personas se encuentra el RCD en donde se evidencia el tipo y número de identificación al momento del fallecimiento, se deberá registrar y aplicar la novedad.

Personas dentro del caso:															
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Documento	Tipo Doc	Parentesco	CPA	CPAA	%	Estado	Año	Resolución	Ruta	Priorizado	Solicitud
CELEDONIO		TORRES	ARCINIEGAS	06464257	REGISTRO CIVIL DE DEFUNCION	ESPOSO(A)	Si	-	-	-	-	-	T	No	No
MARIA		BLANCO	DE TORRES	28450101	CEDULA DE CIUDADANIA	JEFE(A) DE HOGAR	Si	Si	100	EN BANCO	2018	08005	P	Si	No

Carpeta Electrónica de Personas:			
Documento	Soporte	Activo	Fecha Creación
28450101	IDENTIFICACION	Si	11/23/2018 1:48:37 PM
06464257	PARTIDA O REGISTRO CIVIL DE DEFUNCION	Si	7/26/2016 3:16:15 PM
28450101	IDENTIFICACION	No	7/26/2016 3:15:46 PM

4.11.6. Caso con asignación al 100% en donde se registran reintegros.

Al consultar el caso se evidencia que algún porcentaje asignado se encuentra reintegrado, el caso deberá remitirse al equipo de reprogramaciones, de acuerdo con la línea establecida para cada esquema.

5. ANEXOS

Anexo 1: Afirmación bajo la gravedad de juramento Homicidio - Desaparición forzada.

Anexo 2: Instructivo para la gestión de casos de víctimas no localizadas o fallecidas sin soporte de fallecimiento (procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa).

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	10/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la guía
V2	06/08/2020	Se realizan ajustes en: <ul style="list-style-type: none"> Se agregan las siguientes definiciones: Enfoque Étnico, Pueblos Indígenas, Comunidades Negras, Afrocolombianos, Palenqueras, Raizales Del Archipiélago De San Andrés Y Providencia, Gitanos-Rom, Enfoque De Derechos De Las Mujeres, Enfoque De Derechos De Las Personas Con Orientaciones Sexuales E Identidades De Género No Hegemónicas, Sexo, Género, Identidad De Género, Delitos Contra La Libertad E Integridad



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<p>Sexual En El Marco Del Conflicto Armado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye texto de Toma de Solicitud Simplificada. • Se ajusta el numeral 4.1 Consideraciones generales. • Se ajusta el numeral 4.2. Resultados de la subsanación – d. Caso pendiente de gestión nivel nacional. • Se ajusta el numeral 4.6. Validación requisitos documentales. • Desplazamiento forzado. • Otros hechos directos. • Se ajusta el numeral 4.6.3. Soportes caso. • Se ajusta el numeral 4.6.4. Soporte lesiones personales.
V3	07/07/2021	<p>Se realizan ajustes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se agregan las siguientes definiciones: Acta de Ilocalizado e Indocumentado – Ilocalizado. • Se adiciona la información para el abordaje de casos de Desplazamiento Forzado que presentan personas indocumentadas -ilocalizadas • Se ajusta el criterio de priorización por edad conforme a la Resolución 00582 del 26 de abril de 2021 • Validación Lesiones Personales en VIVANTO • Criterio de priorización por edad • Se actualiza el medio de consulta por registraduría por medio de SGV, en situaciones de fallas técnicas en el aplicativo VIVANTO
V4	6/05/2022	<p>Se realizan ajustes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la tabla de contenido. • Se incluyen las siguientes definiciones: documentación exterior, modulo integrados datos de contacto y ubicación, notificador, ruta general, ruta priorizada, ruta transitoria. • Se agregan tipologías frecuentes de Aranda. • Se ajusta Toma de solicitud (casos posteriores al 6/6/2018) con documentación completa. • Se incluye el abordaje para menores de edad víctimas directas de homicidio o desaparición. • Tabla del apartado 4.6 Validación requisitos documentales – Desplazamiento Forzado, indicando que el escalamiento para aclaración de núcleo requiere “Formato de Novedades” • Se actualiza la información sobre recepción y validación en historias clínicas • Ajuste solicitud de declaraciones de terceros para casos de unión libre • Numeral 4.10.2 Caso en donde la persona sin asignación no es destinatario según el parentesco con la Víctima Directa • Actualización página 20 - Datos de contacto de los destinatarios • Actualización fecha de criterio de transitoriedad para certificados de la Circular 009/2017. • Se agrega el numeral 4.4 y 4.4.1, sobre el proceso para actualización de datos de contacto y ubicación desde el módulo integrado en Indemniza. • Se agrega nota al pie sobre casos en ruta transitoria. • Se incluyen anexos: Constancia de No Contactabilidad - Guion metodológico de formación ilocalizados y fallecidos.