



ANEXO 7

RESPUESTA A LAS INQUIETUDES DE LA CIUDADANIA

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

VIGENCIA 2019 Y LOGROS

➤ **Ayudas de alojamiento**

La atención humanitaria por desplazamiento forzado es una medida asistencial dirigida a mitigar las carencias en el derecho a la subsistencia mínima derivadas del hecho victimizante, en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, de conformidad con el resultado del procedimiento de identificación de carencias, el cual nos permite determinar la situación real de los hogares.

Durante el 2019 se colocaron 724.790 giros de Atención Humanitaria, en los que el monto del componente de alojamiento ascendió a \$ 252.525.351.615 a 503.743 hogares víctimas de desplazamiento forzado.

➤ **Ayudas a madres solteras**

La Unidad para las víctimas a través de la entrega de atención humanitaria procura la protección de los derechos a la vida y supervivencia de las madres que se ven afectadas, debido al desplazamiento.

El procedimiento de identificación de carencias en la Subsistencia Mínima, que se aplica para determinar la entrega de atención humanitaria, contempla criterios diferenciales para hogares con la presencia de madres gestantes y/o lactantes, lo cual puede determinar una mayor vulnerabilidad del hogar, ya que se otorga puntajes adicionales y por tanto requieren de la provisión de atención humanitaria.

Durante el 2019 se colocaron 540.069 giros de Atención Humanitaria, por valor de \$ 367.221.394.000 a 382.643 hogares víctimas de desplazamiento forzado en los que el destinatario era mujer.

➤ **Ayudas a la tercera edad**

La Unidad para las víctimas a través de la entrega de atención humanitaria procura la protección de los derechos a la vida y supervivencia de las personas mayores que se ven afectadas, debido al desplazamiento.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

El procedimiento de identificación de carencias en la Subsistencia Mínima, que se aplica para determinar la entrega de atención humanitaria, contempla criterios diferenciales para hogares con la presencia personas mayores (hombres 62, mujeres 57), lo cual puede determinar una mayor vulnerabilidad del hogar, ya que se otorga puntajes adicionales y por tanto requieren de la provisión de atención humanitaria.

Durante el 2019 se colocaron 73.627 giros de Atención Humanitaria, por valor de \$ 34.493.741.000 a 56.485 hogares víctimas de desplazamiento forzado en los que el destinatario presentaba 60 años o más.

➤ Pagos ligeros de indemnización y pagos ayuda humanitaria

Muy respetuosamente les solicito que me ayuden por que con este tema de la pandemia no ha sido fácil - Información como acceder a la Ayuda Humanitaria.

Es importante tener en cuenta que las ayudas humanitaria entregadas por la Unidad para las Víctimas, están dirigidas a mitigar los efectos y daños ocasionados por hechos victimizantes, generados por el conflicto armado; razón por la cual las medidas que se están entregando, no están relacionadas con la pandemia, ya que esto no hace parte de la misionalidad por la cual fue creada la Unidad.

No obstante, la Unidad para las Víctimas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica decretado, ha establecido una serie de acciones coordinadas que permitan dar continuidad con la atención y asistencia a la población víctima, como las siguientes:

1. Aquellos hogares víctimas, incluidos en el RUV por desplazamiento forzado, que estén dentro del primer año a partir de la ocurrencia del hecho victimizante, continuarán siendo atendidos con atención humanitaria de emergencia, esta entrega se realiza de manera automática conforme el procedimiento existente. No es necesario realizar una nueva solicitud.
2. Los hogares que realizaron su solicitud de Atención Humanitaria, a los cuales previamente se les había identificado carencias en alojamiento y/o alimentación, se les adelantaron en el mes de abril los pagos contemplados para los meses de mayo y junio de 2020.
3. Los hogares que no realizaron su solicitud podrán hacerla a través de los canales de servicio al ciudadano establecidos:
 - Línea gratuita 018000-911119 desde cualquier celular a nivel nacional
 - Línea fija en Bogotá al 4261111
 - Correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co
 - SMS Chat a través del código 87305,

Por medio de este último puede realizar sus consultas de manera gratuita, enviando un mensaje de texto en el cual relacione su número de identificación y la solicitud específica.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

4. En convenio con el Banco Agrario de Colombia, se incrementaron los tiempos para el cobro de los giros, pasando de una vigencia de 30 a 90 días, buscando así que no se presenten aglomeraciones y que las víctimas puedan tener la tranquilidad de que sus giros no se perderán.
5. Se ampliaron los mecanismos de pago y se realizarán giros mediante abono a cuentas, cobro por ventanilla del Banco y sus corresponsales. En todo caso, la Unidad contactará directamente a las víctimas mediante llamada o mensaje de texto informado la disponibilidad de sus giros. La Unidad reitera la importancia de atender las indicaciones dadas por el Ministerio de Salud y los gobiernos locales para prevenir el contagio del COVID-19, así como las instrucciones dadas por cada una de las entidades financieras que buscan mantener el distanciamiento social.
6. La atención humanitaria se continúa entregando a aquellos hogares víctimas del conflicto armado que se les identifique algún nivel de carencias en los componentes de la Subsistencia Mínima

➤ **Agilización y cumplimiento a las ayudas y todo lo relacionado con los beneficios.**

En el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica decretado, ha establecido una serie de acciones coordinadas que permitan dar continuidad con la atención y asistencia a la población víctima, como las siguientes:

1. Aquellos hogares víctimas, incluidos en el RUV por desplazamiento forzado, que estén dentro del primer año a partir de la ocurrencia del hecho victimizante, continuarán siendo atendidos con atención humanitaria de emergencia, esta entrega se realiza de manera automática conforme el procedimiento existente. No es necesario realizar una nueva solicitud.
2. Los hogares que realizaron su solicitud de Atención Humanitaria, a los cuales previamente se les había identificado carencias en alojamiento y/o alimentación, se les adelantaron en el mes de abril los pagos contemplados para los meses de mayo y junio de 2020.
3. Los hogares que no realizaron su solicitud podrán hacerla a través de los canales de servicio al ciudadano establecidos:
 - Línea gratuita 018000-911119 desde cualquier celular a nivel nacional
 - Línea fija en Bogotá al 4261111
 - Correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co
 - SMS Chat a través del código 87305,

Por medio de este último puede realizar sus consultas de manera gratuita, enviando un mensaje de texto en el cual relacione su número de identificación y la solicitud específica.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

4. En convenio con el Banco Agrario de Colombia, se incrementaron los tiempos para el cobro de los giros, pasando de una vigencia de 30 a 90 días, buscando así que no se presenten aglomeraciones y que las víctimas puedan tener la tranquilidad de que sus giros no se perderán.
5. Se ampliaron los mecanismos de pago y se realizarán giros mediante abono a cuentas, cobro por ventanilla del Banco y sus corresponsales. En todo caso, la Unidad contactará directamente a las víctimas mediante llamada o mensaje de texto informado la disponibilidad de sus giros. La Unidad reitera la importancia de atender las indicaciones dadas por el Ministerio de Salud y los gobiernos locales para prevenir el contagio del COVID-19, así como las instrucciones dadas por cada una de las entidades financieras que buscan mantener el distanciamiento social.
6. La atención humanitaria se continúa entregando a aquellos hogares víctimas del conflicto armado que se les identifique algún nivel de carencias en los componentes de la Subsistencia Mínima

➤ **Tiempos de entrega de las ayudas**

Para acceder a la Atención Humanitaria de emergencia y transición, se debe tener en cuenta que la vigencia de la atención es de 1 año. Adicionalmente la frecuencia de los giros es:

- a. Ruta de primer año: Se entregan 3 giros aproximadamente cada 4 meses, durante la vigencia de la atención.
- b. Procedimiento de identificación de carencias en los componentes de la subsistencia mínima: La frecuencia de la entrega de los giros, depende del resultado del procedimiento:
 - *Carencias extremas*: 3 Giros para 1 año de Atención. Vigencia de cada giro de aproximadamente 4 meses.
 - *Carencias graves*: 2 Giros para 1 año de Atención. Vigencia de cada giro de aproximadamente 6 meses.
 - *Carencias Leves*: 1 Giro para 1 año de Atención. Vigencia de cada giro de aproximadamente 12 meses.

➤ **Atención Humanitaria**

La medida de atención humanitaria, hace referencia al derecho que tienen las personas y los hogares víctimas de desplazamiento forzado y está dirigida a mitigar las necesidades en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, de acuerdo con el grado y características de gravedad y urgencia respecto de la subsistencia mínima.

Ésta se compone de tres fases:



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

- *Atención Humanitaria Inmediata:* Desde la Toma de la declaración hasta la notificación de inclusión o no en el Registro único de víctimas. (RUV).
- *Atención Humanitaria de Emergencia:* Desde la inclusión en el RUV, se entrega de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima.
- *Atención Humanitaria de Transición:* La víctima se encuentra en una situación que no presenta las características de gravedad y urgencia que la haría destinataria de la Atención Humanitaria de Emergencia según evaluación realizada por la Unidad para las Víctimas.

Las rutas para acceder a la Atención Humanitaria de emergencia y transición son:

- c. Ruta de primer año: Aplica para los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el RUV que se encuentren dentro de su primer año de desplazamiento. Para estos casos se presumen carencias graves y aplica la entrega automática de la atención humanitaria.
- d. Procedimiento de identificación de carencias en los componentes de la subsistencia mínima: Aplica para los hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidos en el RUV con fecha de desplazamiento mayor a 1 año, a partir de la solicitud. Se tramita por solicitud de la víctima a través de los canales de atención.

➤ **Explicar qué quitaron las ayudas humanitarias**

La atención humanitaria de emergencia y transición se entrega de conformidad con el procedimiento de identificación de carencias en la subsistencia mínima implementado por la Unidad para las Víctimas, el cual tiene como objetivo: (i) identificar a los hogares víctimas de desplazamiento que requieren atención humanitaria al no poder garantizar la subsistencia mínima por sus propios medios y recursos; (ii) identificar las carencias en alojamiento, alimentación de estos hogares; (iii) clasificar las carencias en alojamiento y/o alimentación, según su nivel de gravedad y urgencia; (iv) identificar hogares que se encuentran en situación de extrema urgencia y vulnerabilidad; (v) definir las características particulares y los alcances de la atención humanitaria que será entregada a cada hogar y (vi) identificar a los hogares víctimas de desplazamiento que por sus propios medios o con ayuda del Estado tiene cubierta su subsistencia mínima y por tanto no requieren de la provisión de atención humanitaria.

El procedimiento arroja los siguientes resultados:

- *Hogar con algún tipo de carencias:* extremas, graves, leves. Para estos casos se atienden con atención humanitaria, asignando los montos de acuerdo con las carencias identificadas.
- *Hogar con resultado de No carencias:* Se le suspende la entrega de la atención humanitaria y se le notifica la decisión.



El resultado de la identificación de carencias es notificado a las víctimas mediante acto administrativo debidamente motivado.

Este procedimiento se adelanta mediante el uso de diferentes registros administrativos, instrumentos de caracterización y uso de las bases de datos y la información de carácter oficial y pública disponible en la Red Nacional de Información. Con la búsqueda en estos registros administrativos es posible obtener información sobre la situación actual del hogar y conocer si tiene garantizados los componentes de su subsistencia mínima o si cuenta con recursos que le permitan cubrirlos por sus propios medios.

Con la aplicación de este modelo, la atención humanitaria busca responder a la situación actual de los hogares incluidos en el Registro Único de Víctimas - RUV por el hecho de desplazamiento forzado, lo que contribuye a optimizar la entrega de la medida a quienes los hogares y las víctimas que más la necesitan y facilitar el avance a la realización de las demás medidas y derechos necesarios para su restablecimiento.

➤ **Que se tenga prioridad para la ayuda humanitaria e indemnización a las personas con discapacidad y enfermedades huérfanas**

El procedimiento de identificación de carencias mediante el cual se determina la entrega o no de la atención humanitaria, tiene en cuenta a todas y cada una de las personas que integran el hogar actual, analizando los siguientes aspectos:

- ✓ Existencia de ingresos o capacidades para generar ingresos en el hogar
- ✓ Condiciones particulares de los miembros pertenecientes a los grupos de especial protección constitucional, como persona mayor, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, pertenencia a un grupo étnico, madres gestantes y/o lactantes, entre otras.
- ✓ Circunstancias de vulnerabilidad manifiesta.

Para el caso de los grupos de especial protección constitucional, se otorgan unos puntajes adicionales, que acentúan su vulnerabilidad.

Durante el 2019 se colocaron 33.976 giros de Atención Humanitaria, por valor de \$ 18.991.475.000 a 23.845 hogares víctimas de desplazamiento forzado en los que el destinatario manifestó presentar una enfermedad de alto costo. De igual manera se realizaron 8.776 giros de Atención Humanitaria, por valor de \$ 4.090.391.000 a 8.234 hogares víctimas de desplazamiento forzado en los que el destinatario manifestó presentar Discapacidad.

DIRECCION GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA