

INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS.

**GUIA PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE LOS
DIFERENTES CANALES Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN.**

**Mesa conceptual
y Operativa Ruta
Integral de
Atención,
Asistencia y
Reparación.
Unidad para la
Atención y
Reparación
Integral a las
víctimas**




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 1 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tabla de contenido


INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO	7
DEFINICIONES.....	8
CAPÍTULO I: PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN.....	23
1. ATENCIÓN PRESENCIAL	24
1.1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	24
1.1.1 Transversalización de Enfoques Diferenciales y de Género en la Atención Presencial	26
1.2. VALIDACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS.....	58
1.2.1 Herramienta VIVANTO	60
1.3. CONSULTA, REGISTRO Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LAS VÍCTIMAS.	68
1.3.1 Herramienta CRM	68
1.3.2 Herramienta ORFEO.....	82
1.3.3 Aplicativo SIRAV (sistema de información registro de atención a las víctimas)	88
1.3.4 Herramienta MAARIV.....	93
1.3.3 Herramienta INDEMNIZA	96
1.4. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REGISTRO	110
1.5. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE ASISTENCIA	151
1.6. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REPARACIÓN	159
1.7. SOLICITUDES DE OFERTA INSTITUCIONAL.....	229
1.8. AGENDAMIENTO	265
1.8.1 Agendamiento para la Etapa de Asistencia	266
1.8.1.1. Herramienta BPM PAARI.....	267

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 2 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


1.8.1.2.	Herramienta AGENDAMIENTO	272
1.8.2	Agendamientos para la Etapa reparación presencial.....	286
2.	ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	292
2.1	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL.....	292
2.2	SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REGISTRO	294
2.3	SOLICITUDES DE LA ETAPA DE ASISTENCIA	324
2.4	SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REPARACIÓN	338
3.	RESPUESTA ESCRITA.....	373
3.1	PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA ESCRITA	374
3.2	APLICATIVO LEX.....	380
	CAPÍTULO II: ETAPA DE ASISTENCIA	386
	PLAN DE ATENCIÓN ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL (PAARI) – MOMENTO DE ASISTENCIA	386
	FORMULACIÓN DEL PAARI – MOMENTO DE ASISTENCIA PARA VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO Y OTROS HECHOS VICTIMIZANTES	389
1.	ASPECTOS GENERALES DEL MOMENTO DE ASISTENCIA.....	389
1.1	Verificación del estado de la víctima en el Registro Único de Víctimas.	391
1.2	Verificación de la No existencia de PAARI formulado previamente.....	399
1.3	Información sobre la figura del Autorizado y del Suplente del grupo familiar	406
1.4	Identificación de la conformación del hogar actual para víctimas de desplazamiento forzado.....	408
2.	REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL PAARI EN LA HERRAMIENTA BPM	410
2.1	Ingreso a la Herramienta BPM-PAARI -	414
2.2	Módulo de información general	423
2.2.1	Grilla de Atención Humanitaria	423
2.2.2	Información General del Autorizado y de los Integrantes.....	425
2.3	Novedades de Registro y Soportes.....	449
2.4	Identificación.....	469

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 3 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


2.5	Retornos & Reubicaciones	476
2.6	Educación	484
2.7	Alimentación	497
2.8	Salud	524
2.9	Reunificación Familiar	533
2.10	Alojamiento.....	538
2.11	Asistencia funeraria.....	557
2.12	Generación de Ingresos	560
2.13	Adicionar un nuevo integrante en un PAARI momento de Asistencia.....	591
2.14	Finalización de PAARI y escalamiento a Calidad	594
2.15	Resumen PAARI momento Asistencia	597
2.15.1	Guión de lectura Resumen PAARI momento Asistencia	603
2.16	Subsanación de PAARI	607
2.15.1	SI EL PAARI QUEDA EN ESTADO NOVEDADES CON SOPORTE, PAARI EN MEDIDAS O PENDIENTE VERIFICACIÓN, O PARA LOS CASOS DE EXPEDIENTE CREADO.	607
2.15.2	SI EL PAARI QUEDA EN ESTADO NOVEDADES SIN SOPORTE, INDOCUMENTADO O FALTAN SOPORTES DEL TUTOR O CUIDADOR PERMANENTE.....	607
2.15.3	ESCALAMIENTO A SUBSANACIÓN PARA EL ENLACE NO PRESENCIAL	608
2.15.4	SUBSANACIÓN ENLACE INTEGRAL NO PRESENCIAL	613
2.15.5	SUBSANACIÓN ENLACE INTEGRAL PRESENCIAL.....	628
3.	GUIÓN FORMULACIÓN PAARI MOMENTO DE ASISTENCIA LECTURA DE RESUMEN PAARI638	
3.1	Guión Formulación del PAARI víctimas de desplazamiento forzado.....	638
3.2	Guión Formulación del PAARI víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado. 646	
	CAPITULO III ETAPA DE REPARACIÓN INTEGRAL.....	652
1.	ACOMPAÑAMIENTO AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL	653
□	<i>Acciones generales con enfoque diferencial y de género.....</i>	653

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 4 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<input type="checkbox"/>	<i>Recomendaciones de enfoque psicosocial:</i>	655
<input type="checkbox"/>	<i>Descripción Operativa</i>	656
<input type="checkbox"/>	<i>Registro de conformación del hogar</i>	660
<input type="checkbox"/>	<i>Registro de la intencionalidad retornos</i>	667
<input type="checkbox"/>	<i>Consulta principio de seguridad</i>	673
2.	CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL PAARI MOMENTO DE REPARACIÓN	684
<input type="checkbox"/>	<i>Acciones generales con enfoque diferencial y de género para la construcción del PAARI en el momento reparación</i>	685
<input type="checkbox"/>	<i>Recomendaciones de Enfoque Psicosocial:</i>	688
<input type="checkbox"/>	<i>GUIÓN GENERAL FORMULACIÓN PAARI MOMENTO REPARACIÓN</i>	692
<input type="checkbox"/>	<i>REGISTRO DE INFORMACIÓN PAARI MOMENTO REPARACIÓN</i>	700
<input type="checkbox"/>	Modulo de información general	705
<input type="checkbox"/>	Módulo de Generación de Ingresos	705
<input type="checkbox"/>	Módulo de Sujetos colectivos	707
<input type="checkbox"/>	Módulo de Tierras.....	707
<input type="checkbox"/>	Módulo de Organización social	709
<input type="checkbox"/>	Módulo de Seguridad Alimentaria	709
<input type="checkbox"/>	Módulo de Rehabilitación	710
<input type="checkbox"/>	Módulo de Satisfacción	713
<input type="checkbox"/>	Módulo de Garantías de no repetición	714
<input type="checkbox"/>	Programa de Acompañamiento.....	715
2.1	PAARI ADOLESCENTES	722
3.	REGISTRO DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN	726
4.	SENSIBILIZACIÓN A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS ENTREGADOS A TÍTULO DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	737

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 5 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5. VALIDACIÓN DEL NÚCLEO PARA LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (DESPLAZAMIENTO FORZADO).....	746
6. DOCUMENTACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE DESTINATARIOS DE LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA).....	752
7. ENTREGA MEDIDA DE SATISFACCIÓN CARTA DE DIGNIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO.	763
8. ENTREGA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	771
9. REPROGRAMACIÓN DE GIROS DE INDEMNIZACIÓN	776

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 6 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ruta Integral para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Ruta Integral), la Unidad para las Víctimas presenta este documento técnico de carácter procedimental, el cual debe tenerse en cuenta para la implementación de esta Ruta. Lo anterior para acompañar la gestión que realice el personal que apoya esta estrategia y desarrolle actividades relacionadas con la atención a víctimas. Esta guía complementa el Manual conceptual y Operativo de la Ruta Integral.

El contenido de este documento fue elaborado siguiendo un orden lógico que responde a las necesidades de los orientadores y enlaces integrales durante la ejecución de las actividades de atención y orientación a las víctimas. En este contexto, este documento facilita el acceso a la información de cada uno de los procedimientos encaminados a una efectiva y oportuna respuesta a las víctimas.


En este sentido, el documento se estructura de la siguiente manera:

Un primer capítulo con los lineamientos generales de atención presencial, telefónica, virtual y escrita, los cuales servirán de insumo a los orientadores y enlaces integrales, dado que son transversales a lo largo de la Ruta de Atención y Reparación a las Víctimas. Dichos lineamientos corresponden a las acciones tendientes al registro de las víctimas, la incorporación del enfoque diferencial y de género.

En el segundo capítulo se relacionan los esquemas relacionados con la formulación del PAARI momento de asistencia y la orientación para el acceso efectivo a la oferta institucional en medidas de asistencia.


Por último, un capítulo con las acciones que permiten el correcto acceso a las medidas de reparación, de acuerdo con la formulación y el resultado del PAARI en esta segunda etapa.

En este contexto, este documento debe leerse de manera sistémica, de acuerdo con los procesos misionales y los procedimientos que los soportan al interior de la Unidad para las Víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 7 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OBJETIVO

Describir las acciones específicas que acompañan la gestión que realizan Orientadores y Enlaces Integrales en el marco de la Ruta Integral con un enfoque sistémico de acuerdo con los procesos misionales y los procedimientos que los soportan al interior de la Unidad para las Víctimas, para atender y orientar a las víctimas de acuerdo con el modelo MAARIV.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 8 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DEFINICIONES

VIVANTO: Es la principal herramienta de consulta para los orientadores y enlaces integrales en donde pueden encontrar la información que dispone la Red Nacional de Información, en especial el Registro Único de Víctimas.


CRM CONTACT AMERICAS: Es la herramienta de gestión de orientación al trámite, Redireccionamiento de solicitudes en el marco de Ruta Integral. Está diseñada para los canales presencial, virtual y telefónico.

CRM-AGENDAMIENTO MILLENIUM: Es una herramienta que es operada por Millenium y que permite la programación de las citas para la realización del PAARI en el esquema presencial.

BPM-PAARI: Es el desarrollo tecnológico por módulos que permite la aplicación del cuestionario para la captura de información que permita la construcción del PAARI Momento de asistencia a las víctimas y su posterior seguimiento.

MAARIV: Es la herramienta que permite registrar y gestionar la información que se genera a partir del acceso de las víctimas a las medidas de reparación Integral, distintas a indemnización. Encontrando los siguientes módulos:

- PAARI Momento Reparación: Otros hechos y desplazamiento; PAARI NNA.
- Justicia y Paz: Sentencias de justicia y paz
- Programa de Acompañamiento: Oferta PA.
- Restitución: Sentencias de restitución; Registro de Retornos, Reubicaciones e Integración Local
- Rehabilitación: EREG, Remisión a PAPSIVI.
- Satisfacción: Carta de dignificación.
- Garantías de no repetición: Estrategia de pedagogía social y Escuela de Reparaciones

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 9 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE OFERTA-SIGO: permite realizar los cruces de información, caracterización de oferta, remisiones administrativas y seguimiento a la información del acceso a la oferta por parte de las víctimas, con los siguientes módulos:

- Cruces y validaciones
- Caracterización de la Oferta
- Remisiones administrativas
- Reportes e informes


INDEMNIZA: Es la herramienta que permite registrar la trazabilidad y soportes documentales de los pagos que por concepto de indemnización administrativa se realizan a las víctimas.

PLATAFORMA VIRTUAL MILLENIUM-UARIV: Es la herramienta establecida por el operador Millennium en la que se dispone la información para los procesos de formación, novedades de información y notas de actualización que permitan a los orientadores y enlaces estar al tanto de los cambios para la atención a las víctimas. En esta herramienta también se registran las fallas e incidencias de las herramientas que manejan orientadores y enlaces.


LEX: Es la herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015. Las acciones de tutela notificadas con anterioridad se consultan y tramitan a través del aplicativo y/o herramienta Astrea.

SIRAV (Sistema de Información de Reparación Administrativa a las Víctimas): Herramienta donde reposan los documentos a notificar a nivel nacional. A través de este aplicativo se lleva el control y trazabilidad de los actos administrativos proferidos por las áreas misionales de la UARIV y el Grupo de Respuesta Escrita.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (ORFEO): Es la herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas que administra y opera la documentación, entrante y saliente de la Entidad.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 10 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **Accesibilidad:** es el derecho que tienen toda la ciudadanía y especialmente las personas en situación de discapacidad de acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, a las instalaciones y servicios públicos incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, tanto en zonas urbanas como rurales, y participar plenamente en todos los aspectos de la vida social.
- **Acción de tutela:** es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos *"cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública"* y cuando no exista otro recurso para hacerlos cumplir, o transitoriamente en el caso de que exista peligro inminente e irremediable.
- **Acreditación:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente la información existente del peticionario en el Registro Único de Víctimas (RUV). Adicionalmente, constata la validez del número de documento de cada persona cliente-hogar, confrontándolo, también de manera manual y automática, con las bases de datos de la Unidad para las Víctimas.
- **Acuerdo de intercambio y confidencialidad de la Información:** documento mediante el cual se establece la relación entre un tercero y la Unidad para las Víctimas - Red Nacional Información, para garantizar el principio de reserva de la información relacionada con las víctimas del conflicto armado y la información privilegiada que administre y custodie la Unidad para las Víctimas.
- **Acuerdo individual de manejo de usuarios y contraseñas:** documento que firma cada colaborador de la Unidad para las Víctimas o funcionario de los operadores contratados que, por sus competencias, requiera acceder a los sistemas de información de la Unidad para las Víctimas.
- **Adjuntos:** documentos soportes entregados por el declarante en el momento de la declaración.
- **Alistamiento y Radicación:** proceso del canal escrito donde se radican peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de organismos de control, acciones de tutela en todas sus instancias, recursos de ley (reposición, apelación y queja), solicitudes de revocatoria directa y demás documentos presentados, y que registra datos de identificación, ubicación y contacto de los solicitantes. Esta información se digitaliza y carga en el Sistema de Gestión Documental que define la Unidad para las Víctimas.
- **Amenaza:** es aquella acción realizada por actores armados contra la población civil en el marco del conflicto armado interno, tendente a imponer un comportamiento determinado.
- **Análisis:** proceso del canal escrito que tiene como principales funciones: (i) identificar el objeto central de las solicitudes; (ii) verificar la información existente en las


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 11 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

herramientas tecnológicas de la Unidad para las Víctimas; y (iii) clasificar y escalar las solicitudes.


- **Anexos del FUD:** corresponden a la información específica y particular de cada hecho victimizante que se diligencia en el Formulario Único de Declaración (FUD).
- **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulado por las entidades que han participado en el transcurso de su gestión y conservado para servir como testimonio e información.
- **Archivo Público:** conjunto de documentos pertenecientes a la Unidad para las Víctimas y aquellos que se deriven de la prestación del servicio por parte de los operadores.
- **Archivo Total:** concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **Atención:** la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación (L-1448/11, art. 49 inciso 2º).
- **Asistencia:** el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las Víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política (L-1448/11, art. 49 inciso 1º).
- **Astrea:** herramienta tecnológica empleada por la Unidad para las Víctimas en la que puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad hasta el 8 de enero de 2015.
- **Atención Humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado:** se reconoce a las víctimas de desplazamiento forzado en tres etapas o fases: (i) atención inmediata; (ii) atención humanitaria de emergencia; y (iii) atención humanitaria de transición (L-1448/11, art. 62).
- **Ayuda humanitaria a víctimas de hechos diferentes a desplazamiento forzado:** se entrega de acuerdo a las necesidades inmediatas que guarden relación directa con el hecho victimizante, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma. Las víctimas de los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, recibirán asistencia médica y psicológica especializada de emergencia (L-1448/11, art. 47).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 12 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **Atención Humanitaria Inmediata:** es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria; será proporcionada por la entidad territorial de nivel municipal receptora de la población en situación de desplazamiento; se atenderá de manera inmediata desde el momento en que se presenta la declaración, hasta el momento en el cual se realiza la inscripción en el Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 63).
- **Atención Humanitaria de Emergencia:** es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho las personas u hogares en situación de desplazamiento una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el Registro Único de Víctimas, y se entregará de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima (L-1448/11, art. 64).
- **Atención Humanitaria de Transición:** es la ayuda humanitaria que se entrega a la población en situación de desplazamiento incluida en el Registro Único de Víctimas que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación, a la luz de la valoración hecha por la Unidad no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la atención humanitaria de emergencia (L-1448/11, art. 65).
- **Atención Prioritaria:** priorización de las personas que de acuerdo con su condición y según los criterios establecidos por la normatividad e identificados por la Unidad para las Víctimas, que exige una especial protección.
- **Calibración:** evaluación ocasional de los lineamientos y conocimientos de la operación.
- **Calidad:** grado en que un producto o servicio atiende las expectativas de quien lo usa, a un precio que signifique valor.
- **Caracterización:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente las diferentes bases de datos con el fin de establecer todos los beneficios que se han entregado en los diferentes programas que el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, brinda y a los cuales tiene derecho la población víctima.
- **Casos Pendientes:** son todas las solicitudes que en la actualidad no tienen una gestión completa y presentan un estado de suspendido o no presentan actividad reciente, pero el operador puede y debe desarrollar la tarea y cerrarlo.
- **Caso Cerrado:** es el estado del trámite de acción de tutela o del requerimiento judicial o petición, queja o reclamo, presentados por una víctima, correspondiente al archivo del proceso, o cuando el Juez se abstiene de imponer sanción o da por cumplido el fallo de tutela, o cuando la posibilidad de que el caso genere un nuevo requerimiento es mínima.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 13 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **Centros Regionales de Atención y Reparación Integral de Víctimas:** es un espacio físico destinado por entidades del orden nacional y territorial para brindar atención a las víctimas del conflicto armado en el nivel territorial, donde se ejecutan actividades de orientación, información y se prestan servicios dirigidos exclusivamente a la población víctima. Estos centros unifican y reúnen toda la oferta institucional para la atención de las víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación consagradas en la presente ley, así como para efectos del Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 168 párrafo).
- **Clave Usuario:** texto cifrado por el administrador de cada uno de los aplicativos controlador y en poder de la Unidad para las Víctimas.
- **Cliente o Usuario:** toda persona o dependencia que potencial o efectivamente solicita y/o requiere servicios.
- **Contingencia:** es una eventualidad (un evento que ocurre en un momento cualquiera) y que puede haber sido provocada o no, puede ser la consecuencia de acciones o ser totalmente imprevista. La contingencia puede ser o no un evento que ocasiona un problema y que puede requerir una acción postergable o una acción inmediata (transformándose en este último caso en una emergencia).
- **Digitación:** corresponde al proceso de registro de los datos contenidos en una solicitud o formato institucional, por ejemplo en un derecho de petición o en el Formato Único de Declaración, y que se reciben en físico.
- **Direcciones Territoriales:** dependencias desconcentradas de la Unidad para las Víctimas en el nivel territorial o local, y que atienden las funciones previstas la normatividad aplicable.
- **Discapacidad:** es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- **Distribución:** corresponde a la actividad de direccionar los documentos hacia los procesos que correspondan, de acuerdo con el trámite solicitado en la radicación.
- **Documento de Archivo:** registro de información producida o recibida por la Entidad en razón de sus actividades o funciones.
- **Documento Original:** es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Enfoque Diferencial y de Género:** conjunto de medidas y acciones tendientes a que las víctimas que pertenecen a grupos étnicos, los niños, las niñas, los adolescentes, las mujeres, las personas con orientaciones e identidades de género diversas, las personas mayores y las personas con discapacidad en su status de sujetos de especial


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 14 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

protección constitucional, puedan acceder a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, porque la población no es homogénea, por el contrario, es diversa y eso exige la prestación de un servicio ajustado, adaptado, especializado, coordinado o diferenciado de acuerdo con las particularidades específicas de cada persona.


- **Enlace Integral:** profesional capacitado que brindará la atención a la población víctima con enfoques, psicosocial y de acción sin daño, diferencial y de género para la formulación participativa del PAARI (Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral), orientar sobre la oferta institucional frente a las medidas de asistencia y reparación integral, así como adelantar las acciones y actividades solicitadas por la Unidad para las Víctimas, tanto en el esquema de atención presencial como en el esquema de atención no presencial.
- **En Valoración:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que indica que la solicitud de inscripción se encuentra en trámite de verificación por parte del equipo de valoración de la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas.
- **Entidades competentes:** son las diferentes entidades externas que intervienen en el proceso para articular las necesidades de la población víctima y alcanzar el goce efectivo de sus derechos.
- **Escalamiento:** es el proceso a través del cual se remiten casos a las áreas misionales de la Unidad para las Víctimas con el fin de obtener información fundamental para emitir respuestas de fondo y/o realizar trámites de modificación, actualización de la información de los hogares implicados en las solicitudes.
- **Exclusión:** revisión administrativa mediante la cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de un interesado, declarará de oficio la revocatoria de los actos administrativos que hayan inscrito a una persona en el RUV y se evidencie que se realizó fuera de los parámetros señalados en la ley.
- **Expediente Administrativo:** según el mandato legal, *“los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas”* (Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, art. 36). El expediente administrativo deberá ser ordenado según las indicaciones de la Unidad para las Víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 15 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- **FUD:** Formulario Único de Declaración para la solicitud de Inscripción en el Registro Único de Víctimas. Es la herramienta administrativa donde se consigna la declaración de la persona que, a nombre propio y de su hogar, manifiesta ser víctima del conflicto armado.
- **Función Archivística:** actividades relacionadas con la totalidad del que hacer archivístico y que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.
- **Gestión de Casos:** es el desarrollo de las solicitudes desde la entrada a la operación, hasta la entrega a la empresa de correspondencia, o desde la recepción de la devolución, hasta el archivo o entrega a la empresa de correspondencia.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Hogar:** la persona o grupo de personas, parientes o no, donde al menos una de ellas está incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV) por desplazamiento forzado, y donde todas ocupan la totalidad o parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas (Decreto 2569 de 2014, art. 12).
- **Identificación:** la identificación es el derecho que le asiste a todo ser humano a ser reconocido en su personalidad jurídica.
- **Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que se otorga luego de un proceso de valoración y permite al declarante y a su grupo familiar el acceso a las medidas de atención, asistencia, reparación y garantías de no repetición.
- **Indemniza:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas donde se consulta el histórico de pagos por concepto de indemnización por vía administrativa.
- **Lex:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015. Las acciones de tutela notificadas con anterioridad se consultan y tramitan a través del aplicativo y/o herramienta Astrea.
- **Líneas de producción:** divisiones realizadas para la optimización de procesos teniendo en cuenta servicios con características similares.
- **Manejo de problemas:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es diagnosticar, resolver y documentar los problemas ayudando a prevenir su ocurrencia futura.
- **Manejo de solicitudes:** comprende la coordinación y el control de todas las actividades necesarias para satisfacer a cabalidad un requerimiento.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 16 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **Manejo del cambio:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es planear, coordinar, monitorear e implantar cambios con el mínimo impacto sobre los usuarios y los servicios.
- **Manual de procedimientos:** término que designa a todos los procedimientos que deben ser realizados, para llevar a cabo la prestación de servicios objeto del contrato.
- **Medidas de reparación integral:** La Ley 1448 de 2011 determinó 5 medidas de reparación: indemnización, rehabilitación, satisfacción, restitución y garantías de no repetición (L-1448/11, art. 69).
- **Medidas de rehabilitación:** consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas (L-1448/11, art. 135).
- **Medidas de restitución:** la realización de medidas para el restablecimiento de la situación anterior a las violaciones contempladas en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 (L-1448/11, art. 71).
- **Medidas de satisfacción:** acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad sobre lo sucedido, proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de la víctima (L-1448/11, art. 139).
- **Medidas de indemnización por vía administrativa:** es la compensación económica por el daño sufrido a causa del conflicto armado, según los montos dispuestos en el artículo 149 del Decreto 4800 de 2011, tendiente a contribuir a superar el estado de vulnerabilidad en que se encuentra la víctima y su núcleo familiar; se otorga en el marco de un Programa de Acompañamiento para la inversión de los recursos que ofrece líneas de inversión a las víctimas que voluntariamente se acojan a él (L-1448/11, art. 132).
- **Medidas de garantías de no repetición:** son las diferentes acciones del Estado cuyo objetivo apunta a que los hechos victimizantes no vuelvan a repetirse (L-1448/11, art. 149).
- **Metodología para el manejo de riesgos:** conjunto de actividades relacionadas que aseguran de manera estructurada la identificación y contención de los posibles riesgos asociados a un proceso.
- **Metodologías / Procedimientos:** conjunto de actividades relacionadas y sustentadas en un marco conceptual establecido y aceptado como válido, para el logro de un objetivo (generación de un producto o prestación de un servicio).
- **Modalidad del servicio:** tiempo de atención a las solicitudes o requerimientos de usuarios, 5 días a la semana (Lunes a Viernes) 9 horas al día con el horario especificado en cada sitio.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 17 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **Modelo de aseguramiento de calidad:** metodología que garantiza de manera estructurada la exacta definición y obtención de los productos objeto del proceso de aseguramiento dentro de los parámetros de calidad esperados y técnicas preventivas y correctivas.
- **Nivel nacional:** son los colaboradores de la Unidad para las Víctimas ubicados funcionalmente en la sede central, encargados de las diferentes actividades que realizan, asociadas al proceso de respuesta escrita.
- **No Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que luego del proceso de verificación determina que la situación del declarante y su grupo familiar no se enmarca en lo contemplado en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Novedades de Registro:** actualización en el Registro Único de Víctimas – RUV a través de la inclusión de novedades en la información, respecto de los datos personales de las víctimas.
- **Oferta Institucional:** son los programas, información y/o servicios que prestan todas las entidades del SNARIV – Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para atender las necesidades de la población víctima y que buscan cubrir las distintas medidas de asistencia y reparación integral.
- **Oportunidad:** el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley o por los procedimientos internos de la Unidad para las Víctimas.
- **Órdenes de compra:** documentos a través de los cuales las partes acuerdan las condiciones técnicas y económicas y los plazos para la ejecución y/o entrega de servicios o requerimientos adicionales previstos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente, siempre y cuando hayan sido previstos en la orden de compra inicial.
- **ORFEO:** Herramienta tecnológica WEB - Actual Sistema de Gestión Documental.
- **Orientador:** técnico y/o tecnólogo capacitado que brindará la atención y orientación inicial a la población víctima con enfoques, psicosocial, de acción sin daño y diferencial 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 puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).
- **PAARI:** El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las víctimas (PAARI) es un proceso que se construye con la participación de la víctima para identificar las necesidades y carencias de la víctima y de acuerdo con lo identificado planificar el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, permite reconocer las potencialidades y capacidades con las que cuenta la víctima para avanzar en la transformación de su proyecto de vida. El PAARI cuenta con dos módulos, el de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 18 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Asistencia y Reparación, estos módulos pueden aplicarse por separado o de forma integral, registrando la información en la herramienta indicada por la Unidad.

- **Patrimonio documental:** conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.
- **Planeación de capacidad:** ejercicio consistente en determinar (dimensionar) la plataforma tecnológica adecuada para satisfacer las necesidades actuales y futuras de procesamiento de datos de la organización, esto es, determinar qué crecimientos se le deben hacer a la plataforma actual, cuál sería su reemplazo apropiado o qué cambios deben hacerse en la programación de la producción.
- **Proveedor:** término para designar a los fabricantes de productos de hardware / software incluido el respectivo licenciamiento.
- **Puntos de atención y orientación:** son espacios de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tienen por objetivo: orientar, atender, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal.
- **Recursos:** etapa del procedimiento administrativo (reposición, apelación y queja) regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, principalmente en los capítulos VI a VIII, arts. 74 a 92. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Directora General de la Unidad para las Víctimas.
- **Revocatoria directa:** posibilidad del procedimiento administrativo regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, capítulo IX, arts. 93 a 97. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Directora General de la Unidad para las Víctimas.
- **Red Nacional de Información:** dependencia de la Unidad para las Víctimas que brinda el instrumento que establece mecanismos, lineamientos, políticas, procesos y procedimientos que permiten la interoperabilidad, trazabilidad y el flujo eficiente de la información entre las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) en el orden nacional y territorial, los organismos de cooperación internacional, la sociedad civil, las organizaciones de víctimas, y otras entidades estatales.
- **Registro Único de Víctimas (RUV):** es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. La condición de víctima es una situación fáctica que no está supeditada al reconocimiento oficial a través de la inscripción en el Registro. Por lo tanto, el registro no constituye la calidad de víctima, sino que la


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 19 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

declara, pues cumple únicamente el propósito de servir de herramienta técnica para la identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, y como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas. El RUV incluye a las víctimas individuales a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, y un módulo destinado para los sujetos de reparación colectiva en los términos de los artículos 151 y 152 de la misma Ley.

- **Reparación Integral:** de conformidad con el artículo 25 de la Ley 1448 de 2011, 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 misma Ley.
- **Remisión:** documento donde se consignan los datos básicos de un hogar para atender la solicitud y es enviado al proceso que se requiera.
- **Reprografía:** proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia (o xerocopia), el facsímil o la fotografía.
- **Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación:** estrategia institucional diseñada para realizar un proceso de atención integral articulada que permita realizar el acompañamiento a las víctimas y el seguimiento del acceso a las medidas de asistencia y reparación dispuestas por la normatividad vigente.
- **Servicio operativo de soporte:** conjunto de procesos, recursos (técnicos, humanos, etc.), sistemas de información y funciones que intervienen en la planeación, ejecución y monitoreo de la prestación de los servicios. La Unidad para las Víctimas provee los módulos (software) que soportan la operación.
- **SIJYP:** Sistema de Información Interinstitucional de Justicia y Paz, que lidera el Ministerio de Justicia y el Derecho, que contiene varios módulos transaccionales por cada una de las entidades que conforman la ruta de atención y orientación a víctimas y opera bajo modalidad Web.
- **SIPOD (Sistema de Información de Población Desplazada):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el Registro Único de Población Desplazada – RUPD.
- **SIRAV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco del Decreto 1290 de 2008.
- **Sistema de Gestión Documental (ORFEO):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas que administra y opera la documentación, entrante y saliente de la Entidad.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 20 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **SIV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco la Ley 418 de 1997.
- **Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV):** es el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y las demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas (L-1448/11, art. 159).
- **Soporte de aplicaciones:** es el conjunto de actividades, aplicables a las soluciones que la Unidad para las Víctimas provee dentro del servicio requerido, a saber: 1) formación y ayuda en el uso de las aplicaciones; 2) registro, gestión y resolución de problemas e incidencias en el uso de las aplicaciones y 3) registro, gestión y resolución de pequeñas mejoras que no se califican como Proyectos (peticiones de menos de 20h de trabajo).
- **Soporte documental:** medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Soporte especializado externo de aplicaciones:** es el soporte brindado por la casa fabricante de la aplicación.
- **Soporte funcional:** conjunto de actividades encaminadas a asesorar al usuario en la correcta utilización del software aplicativo, en el diagnóstico y solución de los problemas que se presenten en éste y, en el apoyo y optimización de sus procesos.
- **Soporte técnico:** actividad que concierne a la instalación, solución de problemas y optimizaciones de funcionamiento operacional de todo aquello que tiene que ver con el software operativo.
- **Soportes:** cualquier documento necesario para realizar un trámite (documentos de identificación, certificaciones, etc.).
- **Tabla de retención documental:** listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Instrumento archivístico que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC:** conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.
- **Transferencia de tecnología:** corresponde a las áreas de tecnología en las cuales el contratista puede aportar su conocimiento a la Unidad para las Víctimas, por medio de


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 21 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

programas de capacitación, asesorías o pasantías, entre otros. Igualmente, responde al conjunto de acciones (programas de intercambio, seminarios, pasantías, capacitación, documentación, asesorías, asistencia técnica, licenciamiento de tecnología, etc.), mediante las cuales se traspasa un conjunto de conocimientos y/o habilidades en áreas de interés para la entidad.

- **Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:** unidad administrativa especial por la Ley 1448 de 2011, con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) y perteneciente al sector administrativo de inclusión social y reconciliación. Su estructura está regulada por el Decreto 4802 de 2011.
- **Valoración:** ejercicio metodológico acompañado de una rigurosa verificación de diversas herramientas técnicas, jurídicas, de contexto y administrativas, mediante el cual se analiza la información aportada por quien dice ser víctima con el fin de determinar si los hechos narrados por la persona se encuentran enmarcados dentro del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Víctimas:** según la Ley 1448 de 2011, se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 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. Asimismo, son víctimas las demás personas señaladas en el artículo 3º de la citada Ley. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

En el concepto de víctima debe tenerse en cuenta que por sentencia de la Corte Constitucional el concepto de **conflicto armado** alude a *"una relación cercana y suficiente con el desarrollo del conflicto armado"* (sentencia C-781 de 2012) y que además de los parientes a que se refiere la norma, *"también son víctimas aquellas personas que hubieren sufrido un daño"* (sentencia C-052 de 2012).


- **Víctima de desplazamiento forzado:** entiéndase como *"toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas,*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 22 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: Conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público” (L-387/97, art. 1).

El desplazamiento forzado puede ocurrir en el marco del conflicto armado interno, en los términos del art. 3 de la Ley 1448 de 2011 y la sentencia C-781 de 2012 de la Corte Constitucional, o por fuera de éste.

- **Vulnerabilidad:** es la situación de un hogar que no ha superado la situación de emergencia, una vez evaluada la situación particular de cada miembro del hogar, esta evaluación se realiza valorando a cada uno de sus miembros para conocer las capacidades y necesidades del hogar, estableciendo prelación en el suministro de componentes de la atención humanitaria, verificando aspectos que permiten aproximar la situación frente a dificultades manifiestas que afectan su estabilidad socio-económica.
- **VIVANTO:** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y en la que se puede consultar información obrante en el Registro Único de Víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 23 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CAPÍTULO I: PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL


Dentro del Proceso de Gestión de Atención y Orientación de la Unidad para las Víctimas, el canal presencial y el canal telefónico y virtual, definen a través de su procedimiento los pasos necesarios que soportan la capacidad de respuesta institucional de la Unidad para las Víctimas en la Ruta Integral, y es desarrollado por los orientadores y dirigido a toda la población víctima del conflicto armado y demás ciudadanos y entidades públicas y privadas, que acuden en los días y horarios establecidos.

El “Orientador” es la persona encargada de brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas en un Punto de Atención, Centro Regional, Punto de Apoyo (modalidad fija), Estrategias de Atención complementaria como jornadas de atención y ferias integrales de servicio (modalidad móvil) y a través de los demás servicios brindados por el canal telefónico y virtual en todo el territorio nacional, realiza la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular, en el marco de las etapas establecidas por la Unidad para las Víctimas: **Registro, Atención, Asistencia y Reparación.**

El orientador cuenta con las competencias y calidades humanas especiales para realizar de manera responsable esta labor, implementando enfoques diferenciales y de género (*discapacidad, envejecimiento y vejez, étnico, género y DDHH de las mujeres, niñez y juventud, orientaciones sexuales e identidades de género*) y enfoque psicosocial (*acción sin daño, calidad y calidez*), lineamientos misionales y los procedimientos específicos para cada solicitud en cada una de los **pasos del procedimiento de atención.**

RESPUESTA ESCRITA

Dentro del Proceso de Gestión de Atención y Orientación de la Unidad para las Víctimas, la respuesta escrita comprende la radicación, trámite, consolidación y proyección de la respuesta institucional a peticiones, quejas, reclamos (distintos a quejas contra funcionarios), 23

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 24 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

requerimientos de los organismos de control y acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales presentados por personas naturales y jurídicas, despachos de la Rama Judicial, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales, dependencias de la Unidad para las Víctimas, y otras entidades públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el orientador recepciona todas las solicitudes escritas a peticiones, quejas y reclamos, orienta y entrega la respuesta a la víctima de acuerdo a la consulta y verificación realizadas en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas.

1. ATENCIÓN PRESENCIAL

1.1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL


➤ Alistamiento

- Lleve a cabo los **preparativos necesarios** para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. Es importante llegar **20 minutos antes** de la apertura del punto de atención o estrategia complementaria.
- **Verifique la operación** de las herramientas y aplicativos dispuestos.

➤ Atención Inicial A La Víctima

- Debe haber una **fila única** en la cual debe orientar las solicitudes de las víctimas, brindar la **acogida** proporcionando a las víctimas información de su interés de tipo general y de acuerdo a la demanda, implementar la **atención preferencial** (personas con discapacidad y/o ciclo vital).

➤ Identificación De La Necesidad, Orientación E Información

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 25 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- Realice el **filtro** con el fin de identificar claramente la necesidad y brindar la atención de forma precisa en relación a la solicitud o trámite de la víctima.
- Asigne y entregue el **turno de atención** a la víctima.
- Haga la **bienvenida y presentación** institucional.
- Brinde las **charlas de orientación**. Recuerde que a través de estas se da a conocer a las víctimas la oferta de servicios o información oportuna correspondiente a lineamientos de las áreas misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas. Respete los contenidos y las metodologías remitidas por los procesos de la Unidad, si es el caso.

➤ **Registro, Direccionamiento Y/O Agendamiento**

- Identifique claramente el motivo de la consulta y la solicitud de la víctima.
- Registre completamente y correctamente los datos de la víctima en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas.
- Oriente e informe a la víctima sobre el paso a seguir según el trámite correspondiente establecido en la ruta integral.
- Dirija y/o agende según corresponda de acuerdo a la consulta y/o la solicitud de la víctima cumplimiento con los lineamientos establecidos.

➤ **Verificar Calidad Y Evaluar La Gestión**

- La gestión del orientador tiene un proceso de **verificación de la calidad** y validación respecto a las solicitudes de las víctimas de acuerdo al escalamiento para el trámite correspondiente y respecto a los indicadores tales como: productividad, aplicación de protocolos e instructivos y normas, que busca garantizar el buen servicio, oportunidad, eficiencia y calidad en la respuesta institucional.
- El orientador debe tener conocimiento de los indicadores de la matriz de calidad sobre los cuales se realizan las **auditorías y evaluaciones de la gestión**, como

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 26 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

también debe estar atento a la subsanación de los casos por devoluciones pues se debe garantizar el trámite y gestión de las solicitudes realizadas por las víctimas.

1.1.1 Transversalización de Enfoques Diferenciales y de Género en la Atención Presencial

Es el reconocimiento a las personas que por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación y/o condición de discapacidad, deben recibir un trato diferenciado en materia de atención, asistencia y reparación integral.


- Acciones específicas para la atención y orientación con enfoques diferenciales y de género

La Unidad para las Víctimas establece acciones específicas encaminadas a implementar prácticas que permitan concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas, respondiendo al Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.

Este Modelo está estructurado con las siguientes acciones que el orientador debe tener en cuenta en el momento de la atención y orientación a las víctimas.


En la **Atención Inicial** a las víctimas llevada a cabo en los puntos de atención, centros regionales y estrategias complementarias, el orientador debe Identificar y brindar **atención preferencial** para la entrega del turno de atención a las personas que sean niños, niñas, personas mayores, mujeres embarazadas, adultos con niños o niñas menores de 5 años, personas con discapacidad, personas de comunidades étnicas con reporte de casos colectivos y personas que provienen de lugares alejados y que incurren en gastos y que requieren de pago de transporte intermunicipal para llegar.

1.1.1.1 GRUPOS ÉTNICOS


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 27 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

A partir de los Decretos Ley 4633,4634 y 4635 de 2011, en los cuales se estable la atención, asistencia y reparación para las comunidades étnicas, la Unidad para Víctimas debe implementar acciones en el cumplimiento de cada uno los procesos y procedimientos misionales establecidos, incorporando el enfoque diferencial étnico. Por lo tanto, establece acciones específicas definidas en el marco del *Modelo de Enfoque Diferencial desarrollado por la Unidad para las Víctimas*.


Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los componentes principales para la atención y orientación es la identificación, por tanto, a continuación se describen las **características principales de cada uno de los Grupos Étnicos reconocidos en Colombia**, las cuales, el orientador debe tener en cuenta en el procedimiento de atención.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 28 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Decreto Ley	Grupo Étnico	A que hace referencia comunidad	A que hace referencia pueblo	A que hace referencia territorio colectivo	Que es una autoridad étnica.
Decreto 4633 de 2011	Indígena: 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	Comunidad o parcialidad indígena: Es el grupo conjunto de familias que tienen conciencia de identidad y comparten valores, rasgos, usos o costumbres de su cultura, así como formas de gobierno, gestión, control social o sistemas normativos propios que la distinguen de otras comunidades, tengan o no títulos de propiedad.	Según el artículo 1° del Convenio 169 de la OIT, son pueblos: (a) los pueblos tribales en países independientes, cuyas condiciones sociales, culturales y económicas les distingan de otros sectores de la colectividad nacional, y que estén regidos total o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por una legislación especial y (b)	Resguardo: Figura jurídica de origen colonial, la cual consiste en un título colectivo con destino a una o varias comunidades indígenas. Estas pueden pertenecer a uno o varios pueblos	Las autoridades tradicionales son los miembros de una comunidad indígena que ejercen, dentro de la estructura propia de la respectiva cultura, un poder de organización, gobierno, gestión o control social.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 29 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Decreto 4635 de 2011	<p>Afrocolombiano: Concepto de carácter eminentemente político, utilizado desde hace algunas décadas por los líderes de la comunidad negra con el fin de reivindicar o destacar su ancestral africana. A su vez se ha erigido como una categoría integradora de las distintas expresiones étnicas de la afrodescendencia colombiana. Es importante resaltar que dicha categoría surge en las comunidades asentadas en zonas urbanas</p>	<p>Comunidades Negras: De acuerdo con la ley 70 de 1993, es 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 con prácticas productivas y lógicas de auto sustento, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos</p>	<p>los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenece el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan todas sus propias instituciones</p>	<p>Concejo Comunitario: la Ley 70 de 1993 y reiterada jurisprudencia, se considera importante tener en cuenta que si la víctima es una comunidad negra, esta es la titular de los derechos y su representación corresponde al consejo comunitario</p>	
---	--	---	--	--	--

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 30 DE 786	
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

		étnicos	sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.		
	Raizal: 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 LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 31 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	<p>Palenqueros: La comunidad negra del Palenque de San Basilio, en el municipio de Mahates 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.</p>				
--	--	--	--	--	--


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 32 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Decreto 4634 de 2011	Rrom o Gitano: 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 <i>Kumpanias</i> , y a pesar de su origen nómada, actualmente muchas de las <i>Kumpanias</i> se han hecho visibles en los principales centros urbanos del país.	(Kumpaño plural): Es el conjunto de grupos familiares configurados patrilinealmente (patrigrupos), que a partir de alianzas de diverso orden optan por compartir espacios para vivir cerca o para itinerar de manera conjunta. En Colombia, se ubican generalmente en sitios específicos de centros urbanos, ciudades principales e intermedias del país.			
---	---	--	--	--	--

Las Acciones son:

1. Acciones de consulta y orientación

Las víctimas de grupos étnicos que lleguen a Centros Regionales deben ser atendidas por el orientador/ra de la oficina étnica.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 33 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las víctimas de grupos étnicos que lleguen a Puntos de Atención deben ser atendidos/as teniendo en cuenta los procesos y procedimientos específicos de enfoque étnico de acuerdo a los lineamientos socializados por la Unidad para las Víctimas (notas informativas, documentos de ruta integral).

2. Acciones de priorización:

El orientador debe Identificar y brindar atención preferencial para la entrega del turno de atención a personas de **comunidades étnicas** y que además, sean niños, niñas, personas mayores, mujeres embarazadas, adultos con niños o niñas menores de 5 años, personas con discapacidad, **personas de comunidades étnicas que provienen de lugares alejados** y que incurrir en gastos y que requieren de pago de transporte intermunicipal para llegar.

Por lugar alejado se entiende: trayectos de 2 horas o más, para lo cual, es necesario que el orientador (acogedor en el punto de atención o centro regional) tenga conocimiento de las comunidades étnicas del Departamento y sus lugares de ubicación.


Consulte el archivo “Directorio Grupos Étnicos en Colombia”

Se encuentra dividido en 5 zonas, de acuerdo a la distribución de la Dirección de Asuntos Étnicos de la Unidad para las Víctimas.

Recuerde tener en cuenta las características de los Grupos Étnicos en el componente de identificación ya socializadas.

En los Centros Regionales se debe asignar el turno de sujetos étnicos para la oficina étnica El orientador con perfil étnicos debe incluir en su atención criterios de priorización para sujetos de especial protección y cumplir con los lineamientos frente a procedimientos de atención socializados por la Unidad para las Víctimas.

En los Centros Regionales se debe tener especial atención con estas comunidades con el fin de poder identificar y orientar frente a las necesidades de atención y evaluar si es necesario o no remitirlos a la fila *(esta acción es con previa articulación de los profesionales de punto, gerentes de centros regionales)*.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 34 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3. Acciones de identificación y caracterización

El orientador debe registrar en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas los sujetos de especial protección constitucional que llegan al Punto de Atención o Centro Regional, de acuerdo a las variables de edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, **pertenencia étnica**, y discapacidad de las víctimas.

El orientador debe tener en cuenta las características de los grupos étnicos en el componente de identificación.

4. Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos


El orientador debe apoyar las **charlas de orientación** en los puntos atención y centros regionales partiendo de los siguientes elementos:

En dichas charlas de orientación en orientador debe brindar información a las víctimas sobre los **Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011** y el enfoque diferencial étnico utilizando los contenidos, *mapas (que muestren por Departamento las comunidades étnicas y la presencia de la Unidad para las Víctimas), directorios, material, folletos y cartillas (SI LOS HAY)*, que tengan información sobre la oferta institucional para comunidades étnicas a nivel municipal, departamental y nacional.

Esta acción se realiza siempre y cuando exista el material y recursos mencionados en los puntos y centros regionales de atención.

Para orientar a las víctimas cuya **lengua materna no es el castellano** el orientador debe:

Buscar apoyo con los **intérpretes** de lenguas étnicas para difundir la información sobre el funcionamiento del Centro Regional o Punto de Atención. **(SI EXISTEN EN EL PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL)**.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 35 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En caso de no contar con intérpretes, buscar a una persona de confianza para la víctima, que pueda transmitir la información de manera adecuada, por ejemplo: **el/la acompañante de la víctima.**

5. Acciones de comunicación e información

En caso de no contar con un intérprete de manera inmediata:

El orientador debe revisar qué personas son hablantes y solicitar apoyo de una persona acompañante para hacer la traducción (en caso de existir), preguntar a la coordinación del Punto de Atención o Centro Regional si existe apoyo de intérpretes en la zona con el fin de encontrar mecanismos de apoyo para brindar la atención y orientación y propender por la comprensión de información por parte de la víctima.

6. Acciones actitudinales:


Si la víctima étnica ostenta algún **título de autoridad** el orientador debe utilizarlo para dirigirse a él/ella.

El orientador siempre debe preguntar a la víctima si se **auto reconoce** como perteneciente a un grupo étnico, sin importar sus características físicas o su vestuario.

El orientador debe tener en cuenta las características de los grupos étnicos en el componente de identificación.

El orientador/acogedor debe permitir que la víctima que solicita la atención permanezca con sus acompañantes sin importar el número de personas que sean, con el condicional: **el/la orientador/a indagar acerca de la relación de la persona con el/la acompañante para determinar la pertinencia del acompañamiento en el proceso evitando que sean tramitadores (acción que debe ser previamente articulada por los profesionales de punto de atención y/o gerente de centros regionales)**

7. Acciones de orientación especializada

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 36 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador debe brindar una **orientación personalizada** a las personas víctimas que no saben leer y escribir o que por su proceso de envejecimiento se les dificulta la utilización de las herramientas tecnológicas existentes en el Puntos de Atención y Centros Regionales como los quioscos virtuales y consulta en línea, entre otros.

2 ROL DE LOS ORIENTADORES CON PERFIL ÉTNICOS EN CENTROS REGIONALES

Los **Centros Regionales** son una estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial, que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral.

En el marco del Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas y la **implementación de los enfoques diferenciales**, se da cumplimiento a lo señalado por los Decretos Ley (4633, 4634 y 4635) de 2011 a través del establecimiento de las Oficinas Étnicas.

Las **Oficinas Étnicas** son espacios especializados de atención para los grupos étnicos en Colombia, que cuentan con orientadores étnicos que tienen la capacidad de dar un trato y una respuesta adecuada e intercultural a las víctimas.


Los **Orientadores con perfil Étnico** apoyarán y darán *acompañamiento permanente* a las víctimas asistentes pertenecientes a este grupo poblacional en todas las etapas de la atención en el Centro Regional, (si existe) teniendo en cuenta el énfasis de su rol.

ORIENTADOR CON PERFIL ÉTNICO!

Recuerde que su rol es brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas, con enfoques diferenciales y de género, psicosocial, de acción sin daño en los puntos de atención y centros regionales o lugar complementario en el territorio nacional.

Realizar la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular en el marco de los procesos y procedimientos establecidos por la Unidad para las Víctimas.

Usted debe atender y orientar a todas las víctimas que se acerquen al centro regional o punto de atención, sin embargo, en caso que se presente una víctima que se identifique como integrante de un grupo étnico, usted le debe brindar atención y orientación de forma especializada, atendiendo a las funciones y criterios que se presentan a continuación.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 37 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Funciones del orientador étnico y procedimiento de atención especializada

3 Orientación a las víctimas de comunidades étnicas, frente a las medidas contempladas en los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011.

Usted debe:


- Conocer los Decretos Ley y sus componentes e implementación en el marco de ruta integral de acuerdo a lo indicado en la formación a orientadores étnicos del mes de Abril de 2015.
- Apoyarse en el material enviado a los centros regionales por parte de la Dirección de Asuntos Étnicos en el cual encuentra los Decretos ley, Ley 21 de 1991, cartilla de metodología para aplicación de los Decretos, la matriz de autos específicos para grupos étnicos, afiches y documentos de consulta.

4 Acompañar el cumplimiento de los procedimientos de atención con enfoque étnico establecidos:

Las oficinas étnicas, tienen como objetivo brindar una atención especializada en el marco de los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, espacios a los cuales pueden asistir todas las comunidades y pueblos de cada región, lo que se traduce en una gran afluencia de víctimas, por tanto se considera necesario definir **criterios de atención que permitan brindar una orientación más especializada** logrando identificar los casos especiales que según su complejidad deben ser escalados a los enlaces étnicos o los enlaces que hagan sus veces y este a su vez, si requiere el apoyo de áreas misionales de la DT o de la Dirección de Asuntos Étnicos para su respuesta y solución.

Usted debe:

- Identificar los **casos especiales** que requieran ser priorizados y reportados de acuerdo a los criterios de atención establecidos.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 38 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CRITERIOS PARA ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA DE COMUNIDADES ÉTNICAS (casos especiales)

1. Víctimas que busquen información acerca de las novedades en el registro especialmente las relacionadas con división de núcleos (Indígena, Afrocolombiano, Raizal, Palenquero, Rrom).

Usted debe:


- Identificar las razones por las cuales la víctima quiere hacer división de núcleo familiar, oriente y/o realice la solicitud de acuerdo al procedimiento establecido para dicho trámite.

De surgir algo excepcional, esta solicitud debe ser registrada en el cuadro Excel establecido como criterio para trámite administrativo, el cual, debe ser remitido diariamente al profesional de punto o de centro, que a su vez escala a la Dirección Territorial.

2. Víctimas que busquen orientación sobre retornos y reubicaciones

Usted debe:

- Orientar a la víctima que dando cumplimiento a los Decretos Ley, se debe llevar a cabo con las autoridades étnicas un proceso de concertación cuando se trata de una reubicación o, de la coordinación cuando se trate de un retorno.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 39 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador debe tener en cuenta:

Cuando se trate de **Indígenas**, se debe cumplir con la concertación y la coordinación con las autoridades, independientemente si es retomo, reubicación o integración local.

Cuando se trate de un **Afrocolombiano y Palenquero**, se debe cumplir con el proceso de concertación y coordinación, siempre y cuando la víctima desee retornarse o reubicarse en un **Concejo Comunitario**.

Las víctimas que NO quieran retornar o reubicarse en un Concejo Comunitario, NO tendrán que pasar por el proceso de concertación y coordinación con las autoridades. En este caso se lleva a cabo procedimiento normal establecido para retornos y reubicaciones.

Cuando se trate de un **Raizal**, se debe cumplir con el procedimiento normal para retornos y reubicaciones.

Cuando se trate de un **Rrom o Gitano**, se debe cumplir con el proceso de concertación y coordinación, siempre y cuando la víctima desee retornarse o reubicarse en una de las **Kumpaño**.


Las víctimas que NO quieran retornar o reubicarse en una Kumpaño, NO tendrán que pasar por el proceso de concertación y coordinación con las autoridades. En este caso se lleva a cabo procedimiento normal establecido para retornos y reubicaciones.

3. Víctimas que busquen información sobre desvinculación reclutamiento forzado o lo relacionado con el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Usted debe:

- Direccionar a la víctima a la oficina del ICBF, con el fin que les den las orientaciones del caso.

4. Víctimas que busquen información sobre la ruta de atención a población en condición discapacidad. Acciones establecidas por el enfoque igual que para cualquier víctima.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 40 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Usted debe:

- Tener en cuenta que las víctimas deben seguir la Ruta del Registro para Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad que se encuentra como anexo, recuerde acompañar a la víctima para el cumplimiento del trámite en la oficina de la secretaria de salud que se encuentra ubicada en el Centro Regional.

5. Víctimas que requieran información sobre la definición del servicio militar para grupos étnicos.

Usted debe:

- Atender y orientar a la víctima de acuerdo al procedimiento establecido. Lineamiento sobre la medida de identificación trámite de expedición de la libreta militar

6. Víctimas que no dominan el castellano y lleven su acompañante como traductor, se requieren de un mayor tiempo para la orientación.


Usted debe:

- Orientar a las víctimas cuya lengua materna no es el castellano:

Busque apoyo con los intérpretes de lenguas étnicas **(SI EXISTEN EN EL PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL)**.

En caso de no contar con intérpretes, busque a una persona de confianza para la víctima, que pueda transmitir la información de manera adecuada, **por ejemplo: el/la acompañante de la víctima.**

7. Autoridades étnicas que llegan en representación legal de su comunidad, y buscan respuestas para el colectivo (desplazamiento masivo, procesos de reparación colectiva, restitución de derechos territoriales).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 41 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Usted debe:

- Si la víctima étnica ostenta algún título de autoridad usted debe utilizarlo para dirigirse a él/ella.
- Registre en el cuadro de Excel establecido como criterio para trámite administrativo y remita diariamente al profesional del punto de atención para que a su vez sea escalado a la Dirección Territorial.
- Informe a la víctima que será contactado por el Enlace Étnico de la Dirección Territorial durante los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

8. Autoridades étnicas que llegan en representación legal de su comunidad y manifiestan una situación de emergencia o restricción de la movilidad en los territorios.


Usted debe:

- Registre en el cuadro de Excel establecido como criterio para trámite prioritario y remita inmediatamente al profesional del punto de atención para que a su vez sea escalado a la Dirección Territorial en el mismo momento de la atención a la víctima.
- Los casos de emergencia pueden ser: atentados terroristas, desplazamientos masivos, confinamiento, accidente por mina antipersona.

9. Autoridades o víctima que se auto reconozcan como pertenecientes a grupos étnicos que deseen realizar seguimiento a las órdenes de los autos y sentencias judiciales.

Usted debe:

- Si la víctima étnica ostenta algún título de autoridad usted debe utilizarlo para dirigirse a él/ella.
- Conocer los autos y órdenes judiciales emitidos para las comunidades de cada zona, favoreciendo la atención oportuna y adecuada. Consulte la **matriz de autos** 41

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 42 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

específicos para grupos étnicos”, la cual se encuentra georreferenciada por comunidad y Región.

- Registre en el cuadro de Excel establecido como criterio para trámite administrativo y remita diariamente al profesional del punto de atención para que a su vez sea escalado a la Dirección Territorial.
- Informe a la víctima que será contactado por el Enlace Étnico de la Dirección Territorial durante los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

10. Autoridades o miembros de comunidades que busquen información sobre los las mesas de participación.


Usted debe:

- Registre en el cuadro de Excel establecido como criterio para trámite administrativo y remita diariamente al profesional del punto de atención para que a su vez sea escalado a la Dirección Territorial.
- Informe a la víctima que será contactado por el Enlace Étnico de la Dirección Territorial durante los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

11. Autoridades que busquen información de procesos de prevención y protección.

Usted debe:

- Registre en el cuadro de Excel establecido como criterio para trámite administrativo y remita diariamente al profesional del punto de atención para que a su vez sea escalado a la Dirección Territorial.
- Informe a la víctima que será contactado por el Enlace Étnico de la Dirección Territorial durante los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 43 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CUADRO EXCEL PARA EL REPORTE DE CASOS CRITERIOS DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO Y DE PRIORIZACIÓN DIARIA EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y CENTROS REGIONALES – ORIENTADORES ÉTNICOS

NOMBRE COMPLETO DE LA VÍCTIMA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	DATO DE CONTACTO	CRITERIO DE ATENCIÓN	GRUPO ÉTNICO	INDÍGENA		AFROCOLOMBIANO Y PALENQUERO		KUMPAÑY
					PUEBLO	COMUNIDAD	CONCEJO COMUNITARIO	COMUNIDAD	

5 Conocer la oferta institucional y los servicios que presta el centro regional o punto de atención.

Usted debe

- Brindar atención y orientación cumpliendo con los procedimientos de atención establecidos.
- Brindar a *acompañamiento permanente* a las víctimas asistentes pertenecientes a este grupo poblacional en todas las etapas de la atención que brinde el centro regional o punto de atención.

1.1.1.2 DISCAPACIDAD


1. Acciones de priorización:

El orientador debe brindar **atención preferencial** a las víctimas con discapacidad que solicitan los servicios de los centros regionales o puntos de atención, y que por su condición de vulnerabilidad necesitan una atención priorizada o especializada.

2. Acciones de Comunicación e información

El orientador debe utilizar los **mecanismos de comunicación** más efectivos de acuerdo a las necesidades de cada tipo de discapacidad.

Discapacidad Sensorial Visual: Información por canales audittivos.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 44 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Discapacidad Auditiva: Información por medio de canales escritos / gráficos.

En el momento de la asignación de los turnos de atención, el orientador debe dejar claro a la víctima el turno que le corresponde y cómo es la dinámica de activación de dicho turno (llamado o publicación en el punto de atención o centro regional para su atención).

El orientador debe presentar el turno asignado en forma visual y auditiva con el objetivo de que las víctimas con discapacidad visual y/o auditiva, puedan acceder a dicha información.

3. Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos

El orientador debe utilizar herramientas gráficas y sonoras para facilitar la participación y orientación en forma incluyente **con las cuales cuente el punto de atención y/o centro regional y según lineamientos (SI LOS HAY)** Ej.: Videos con subtítulos (discapacidad auditiva); utilizar las pantallas con las que cuente el punto de atención para brindar información sobre los servicios, trámites y entidades que ofrecen los servicios a las víctimas y demás materiales.


Utilizar medios de comunicación **(SI LOS HAY)**, como folletos en Braille o en alto relieve y señalización con puntos de referencia para difundir derechos de víctimas con discapacidad. Difundir "Cartilla Preguntas frecuentes sobre las Víctimas con Discapacidad" en braille y PDF accesible.

4. Acciones de identificación y caracterización

El orientador debe orientar a las víctimas con discapacidad a que realicen el trámite respectivo para la novedad del RUV (entrega de soporte médico expedido por la Entidad prestadora de salud).

Orientar a las víctimas con discapacidad a para que se acerquen a una Unidad Generadora de Datos para registrarse en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) del Ministerio de Salud - Secretarías de Salud.

5. Acciones actitudinales:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 45 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador debe **brindar la información** a las víctimas según las necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección y **apoyar a la víctima con movilidad reducida o discapacidad sensorial**, en la movilidad dentro del Centro Regional o Punto de Atención, **si solicita apoyo**.

Para los casos con **Discapacidad Auditiva**, el orientador debe tener en cuenta que se debe realizar el contacto con lenguaje claro, utilizando estrategias de fácil acceso o utilizar escritura, con tableros o ayudas audiovisuales sencillas y en espacios sin ruidos de fondo (personas con baja audición). Por lo anterior, si la víctima no cuenta con una persona de confianza para el apoyo (acompañante) por favor dirija a la víctima y brinde acompañamiento para que realice su solicitud por el quiosco virtual para ser atendida a través del lenguaje de señas.


Para los casos con **Discapacidad Visual o con baja visión**, el orientador debe presentarse y ponerse al tanto de los requerimientos de la víctima, debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver, escaleras, muebles, bordes entre otros y no debe ausentarse sin previo aviso.

Si la víctima hace uso de guía canino, se debe facilitar el acceso a todas las dependencias.

Para los casos con **Discapacidad Cognitiva**, el orientador debe establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador. Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito en forma sencilla. Es importante, no prejuzgar sobre la capacidad intelectual de las víctimas.

Cada persona tiene la posibilidad de comunicarse según sus capacidades y es necesario establecer un diálogo directo con la víctima.

Para los casos con **Discapacidad Mental**, el orientador debe tratar a la víctima con respeto y consideración. En caso tal que perciba que los comportamientos que muestra la persona requieren de la intervención de un profesional, el orientador debe solicitar ayuda.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 46 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador debe asumir una actitud comprensiva y tranquila e intentar brindar la atención y orientación en un ambiente que facilite la atención de la víctima y evitar tener elementos alrededor que puedan ser utilizados como herramientas de agresión.

Dar cumplimiento al Decreto 19 - 2012 artículo 13.

ARTICULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

6. Acciones de Atención Especializada


El orientador debe orientar a la víctima con discapacidad conforme a sus necesidades específicas sobre el proceso de entrega de la atención humanitaria. **Si la víctima con discapacidad lo manifiesta, incluir apoyos (familiar o acompañante)** para orientar conjuntamente acerca: i. El proceso de entrega de atención humanitaria; ii. Estado de la Atención Humanitaria, iii. Criterios para solicitarla, iv. Finalidad de la atención humanitaria.

1.1.1.3 ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ

1. Acciones de priorización:

Reconocer y acoger a la víctima brindándole una atención diferenciada según sus particularidades.

El orientador debe Favorecer el **turno preferente** de las personas mayores víctimas en el procedimiento de atención del punto de atención y/o centro regional teniendo en cuenta que la información debe responder a sus características particulares, contexto regional y cultural.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 47 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Propiciar por la atención preferente a las personas mayores víctimas en las **jornadas de atención y ferias integrales de servicio** realizadas a través de la modalidad móvil del esquema presencial.

2. Acciones de Comunicación e información

El orientador debe ser claro y preciso en la información brindada según requerimiento de la persona mayor víctima.

Si él o ella lo requieren, ofrecer lápiz y papel para que haga anotación de la información, si se evidencia que no sabe escribir se debe entregar por escrito la información. Ejemplo: Las fechas probables de pago explicando que pueden variar.

Orientar acerca de oferta disponible del territorio según lineamientos y la información encontrada en el mapa de oferta institucional de la Unidad para las Víctimas.


Brindar información del enfoque de envejecimiento y vejez en las charlas de orientación de los puntos de atención y centros regionales, jornadas de atención y ferias integrales de servicio.

Sugerir a las personas mayores que en próximas consultas, orientaciones o aplicación del PAARI puedan contar con un acompañante de su confianza, sin dejar de lado la autonomía de la persona mayor víctima.

Facilitar el proceso de socialización a las personas mayores para el uso adecuado del equipamiento de las tecnologías disponibles en el Punto o Centro de Atención, facilitando así la confianza en el uso de los mismos.

3. Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos

El orientador debe realizar charlas de orientación en los puntos de atención y centros regionales e invitar a las personas mayores víctimas a participar en ellas. Estos espacios deben contemplar temáticas como: Derechos de las personas mayores víctimas, participación activa de las personas mayores, Oferta y rutas de servicios público privada disponibles en lo local y en los puntos de atención y socialización de la presencia de Puntos de Atención de la Unidad para las Víctimas y horarios de atención, apoyándose en videos y cartillas informativas de la

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 48 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Unidad, Características del envejecimiento y la vejez, Características de las personas mayores, Quien es una persona mayor víctima, Imaginarios y realidades sociales, Derechos de las personas mayores. (Según Material Y Lineamientos Socializados Por La Unidad Para Las Víctimas).

Utilizar una comunicación asertiva con la Persona Mayor víctima acerca de cuál es su situación y pasos a seguir durante la ruta integral- momento de asistencia.

Brindar información precisa a las personas mayores sobre la ruta de la Unidad para las Víctimas para acceder a la atención humanitaria.

Realizar preguntas puntuales a las personas mayores víctimas que permitan corroborar la comprensión de la información brindada.

Socializar a la persona mayor víctima los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad para las Víctimas para los procesos de consulta, tales como los quioscos virtuales, pagina web, mensajes de texto entre otros dispuestos, esto permite agilizar el proceso de la consulta.

4. Acciones de identificación y caracterización


El orientador debe Informar siempre a la persona mayor víctima que todos los trámites realizados ante la Unidad para las Víctimas son gratuitos, contemplado en el procedimiento de registro art. 32 del decreto 4800 y los artículo 198 y 199, inscripción fraudulenta de víctimas - fraude en el registro de víctimas, y por cada trámite o consulta del caso debe traer su documento de identidad.

5. Acciones actitudinales:

El orientador debe utilizar los **términos adecuados** al dirigirse a la persona mayor víctima según las realidades y el contexto del territorio, sin tutear y no utilizar diminutivos.

Siempre mantener un **diálogo fluido o espontáneo** con la persona mayor víctima, hablarle claramente, vocalizar, mirarlo a los ojos, usar un tono de voz adecuado, es posible que la persona mayor tenga disminución auditiva o visual.

Propender por generar **espacios de confianza**.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 49 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		

Genere un ambiente de confianza para persona mayor y no asumir que la vejez se asocia a incapacidad o discapacidad.

Preguntar a las personas mayores cuando estén en el Centro Regional o Punto de Atención: ¿Dónde vive?, ¿Vive fuera o dentro del perímetro del Municipio?, ¿hay algo más que usted nos quiera comentar? ¿Tiene familia, cuidador o acompañante que le apoye en los respectivos trámites siguientes, considerando su autonomía e independencia, sus saberes y el rol a nivel comunitarios.

Tener presente que no necesariamente su demanda es en temas de remisión a salud.

6. Acciones de orientación especializada


Orientar acerca de oferta disponible del territorio según lineamientos y la información encontrada en el mapa de oferta institucional de la Unidad para las Víctimas.

1.1.1.4 GÉNERO Y DDHH DE LAS MUJERES

1. Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos

El orientador debe realizar **charlas de orientación**. Dentro de los contenidos de las actividades se deben tener en cuenta temas: Ley 1257 de 2008, Sentencia C-355 de 2006, Ley 1719 de 2014, Derechos sexuales y, derechos reproductivos, Derechos Humanos de las mujeres, Derechos de las mujeres en procesos de restitución de tierras, Orientación sobre la posibilidad de realizar nuevas declaraciones para los casos de: hechos victimizantes que no han sido declarados, especialmente casos de violencia sexual; despojo o abandono forzado de tierras; división del núcleo familiar en casos de violencia intrafamiliar o separación de cónyuge o compañero permanente; amenazas en los casos en que aunque se haya reportado a la Unidad de Protección, no se encuentran incluidas dentro del RUV; la posibilidad de incluir la novedad de violencia sexual ocurrida en conexidad con hechos de tortura y privación de la libertad.

La información debe ser presentada con un lenguaje claro y sencillo. Ej.: Al abordar temas como “Delitos contra la libertad y la integridad sexual”, se debe especificar en qué consiste y

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 50 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

en lo posible dar ejemplos. (Esta acción se realizará de acuerdo a lineamientos, material o metodología informada por la Unidad para las Víctimas)

Orientar a las mujeres víctimas que acuden con niños y niñas que existe un espacio para niños y niñas en que pueden estar mientras se encuentran en el punto de atención o Centro Regional (Esta acción aplica en los puntos de atención y centros regionales en los que se disponga de este espacio y de acuerdo a la articulación establecida con el ente territorial).

2. Acciones de orientación especializada

El orientador debe propender por la atención de acuerdo a la **solicitud de la mujer víctima**, en caso que prefiera ser atendida por una orientadora (mujer), para aquellos puntos de atención y Centros Regional que cuenten con un recurso humano mayor a dos orientadores.

Brindar una atención personalizada en el caso en que la mujer solicite.

Orientar acerca del derecho de las mujeres, y niñas a la atención en salud y atención psicosocial y direccionar de acuerdo a los lineamientos de oferta institucional de la Unidad para las Víctimas.

Informar a las mujeres víctimas de violencia sexual que tienen derecho a: (Siempre y cuando el orientador cuente con lineamientos y material proporcionado por la Unidad para las Víctimas).


Atención médica relacionada con anticoncepción de emergencia antes de 72 de horas de ocurrido el hecho.

Exámenes y tratamiento para la prevención de VIH (profilaxis post exposición para VIH), exámenes y tratamientos para ITS (Infección de Transmisión Sexual), ETS (Enfermedades de Transmisión Sexual), IVE- Interrupción Voluntaria del Embarazo ya que la violencia sexual es uno de los casos contemplados por la Corte Constitucional para la realización de la IVE.

Atención psicosocial.

Acceso al sistema judicial.

Consultar el mapa de oferta institucional y directorios disponibles del municipio de residencia de la persona atendida.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 51 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En caso de mujeres víctimas de hechos diferentes al desplazamiento ocurridos durante el año de la declaración, el orientador debe informar sobre el derecho que tiene de recibir la medida de ayuda humanitaria, (hasta 2 salarios mínimos), haciendo claridad en que las mujeres víctimas de delitos contra la libertad y la integridad sexual también pueden acceder a la ayuda humanitaria.

En caso en que la mujer manifieste ser víctima de abandono o violencia intrafamiliar por parte del cónyuge o compañero permanente cuando este figura como jefe de hogar en el RUV, el orientador debe indicarle que tiene derecho a realizar una novedad en el registro frente al cambio de jefatura de hogar, para lo cual debe acercarse a la ICBF, comisaría de familia o entidad competente y solicitar un documento que sirva de soporte para dar trámite a la solicitud.

Realizar el procedimiento para tramitar la novedad de división del núcleo familiar en el RUV, de acuerdo a la solicitud presentada por la mujer víctima del conflicto armado y siguiendo los lineamientos y procedimientos de la Unidad para las Víctimas.

1.1.1.5 NIÑEZ Y JUVENTUD

1. Acciones de priorización:


El orientador debe tramitar y escalar la solicitud de Atención Humanitaria (de acuerdo a los lineamientos de ruta integral) e informar el estado de la solicitud a Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.

2. Acciones de acción focalizada

El orientador debe informar que la autoridad competente acompañará todo el procedimiento de atención, asistencia y reparación de los niños, niñas y adolescentes, para el restablecimiento de sus derechos.

3. Acciones de formación

El orientador debe contar en todas las acciones desarrolladas con la presencia del representante legal o el funcionario competente para la atención de NNAJ.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 52 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

4. Acciones de identificación y caracterización

El orientador debe contar en todas las acciones desarrolladas con la presencia del representante legal o el funcionario competente para la atención de NNAJ.

Verificar en el RUV la situación del Niño, Niña o Adolescente. En caso de no estar incluido remitirlo al proceso de toma de declaración con el acompañamiento de la autoridad competente, cuando no cuente con padres o adultos legalmente responsables y orientar en el procedimiento para la asignación de tutor en los casos de ser necesario.

Tramitar y escalar a través de la herramienta CRM las solicitudes de novedades de registro para el cambio en el tipo de documentos de identidad a Adolescentes y jóvenes.

Tramitar y escalar la solicitud de Atención Humanitaria e informar el estado de la solicitud a Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes de acuerdo a los lineamientos y procedimientos de ruta integral.

5. Acciones para adecuar oferta


En el caso en que el niño, niña o adolescente pertenezca a una comunidad étnica, el orientador debe informar que puede ser acompañado por su autoridad tradicional, así junto con la autoridad competente acompañarán las distintas fases del proceso.

6. Acciones de Comunicación e información

El orientador debe brindar la información necesaria a los niños, niñas y adolescentes víctimas, a través de herramientas informativas que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad de esta población en las charlas de orientación de los puntos de atención y centros regionales, jornadas de atención y ferias integrales de servicio (De acuerdo a lineamientos y material socializado por la Unidad para las Víctimas).

7. Acciones actitudinales:

El orientador debe mantener una actitud de receptividad ante la demanda del servicio que solicita el Niño, Niña y Adolescente. Actuar teniendo en cuenta que los Niños, Niñas y Adolescentes son sujetos de derechos; por lo tanto hacer uso del lenguaje sencillo pero que evidencie sus derechos como víctimas.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 53 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

8. Acciones de orientación especializada

El orientador debe Identificar el motivo de consulta y realizar un adecuado direccionamiento hacia las diferentes etapas de la ruta según necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección.

Informar a las Víctimas en general que todo niño, niña y adolescente que sus derechos se encuentren amenazados, inobservados o vulnerados, tienen derecho a un Proceso de Restablecimiento de Derechos realizado por la autoridad competente.

Poner en conocimiento de la autoridad competente, defensor de familia o de forma subsidiaria al comisario de familia o inspector de policía los casos de menores de edad declarante de cualquier hecho victimizante.

1.1.1.6 ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDAD DE GÉNERO

1. Acciones de identificación y caracterización

El orientador debe tener en cuenta que no es ofensivo indagar por la orientación sexual y la identidad de género de las personas, pero si lo es pasar por alto las necesidades diferenciales

El orientador debe tener en cuenta el siguiente guion para la formulación de las preguntas sexo, orientación sexual e identidad de género,


“En la Unidad para las víctimas sabemos que cada caso es diferente, y que cada persona tiene necesidades y características propias, por eso le voy hacer unas preguntas para saber cuáles son esas necesidades y características.

“ Usted puede responder libremente y con confianza porque la información que me va a dar es confidencial y se usará solamente para los procedimientos dirigidos a la atención y reparación de las víctimas. Si tiene alguna duda o no comprende algo me puede preguntar”

- SEXO

1. Su sexo de nacimiento es:
 - a. Hombre
 - b. Mujer

- ORIENTACIÓN SEXUAL

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 54 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. ¿A usted le gustan (siente atracción sexual)?:

- a. Solo los Hombres
- b. Solo las Mujeres
- c. Hombres y mujeres

2.1 Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió **mujer** y:

- a. Siente atracción solo por **mujeres**, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como una mujer lesbiana?, en caso afirmativo marque la opción **LESBIANA**.
- b. Siente atracción solo por hombres marque la opción **HETEROSEXUAL**.

2.2 Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió **hombre** y:

- a. Siente atracción solo por hombres, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como un hombre gay?, en caso afirmativo marque la opción **GAY**.
- b. Siente atracción solo por mujeres, marque la opción **HETEROSEXUAL**.


2.3 Si responde que **siente atracción por hombres y mujeres**, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como una persona bisexual?, en caso afirmativo marque la opción **BISEXUAL**.

- **IDENTIDAD DE GÉNERO (NO APLICA PARA TIPIFICACIÓN CRM AMÉRICAS – ROL ORIENTADORES)**

3. ¿Usted se considera una persona:

- a. Femenina
- b. Masculina

*Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió: **mujer** y se considera una persona **masculina**, pregúntele, ¿usted ha hecho alguna adecuación corporal o de cualquier otro tipo (hormonas, ocultamiento de senos, cambio de sexo) para construirse como hombre?, si la respuesta es afirmativa marque **HOMBRE TRANS**.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 55 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

c. Hombre trans*

Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió: **hombre y se considera una persona **femenina**, pregúntele, **¿usted ha hecho alguna adecuación corporal o de cualquier otro tipo** (hormonas, implantes de senos, glúteos, cambio de sexo) **para construirse como mujer?**, si la respuesta es afirmativa **MUJER TRANS**.

d. Mujer trans**

2. Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos

El orientador debe realizar charlas de orientaciones para visibilizar las violaciones a los derechos humanos de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas relacionadas con: Discriminación sistémica del entorno y la violencia utilizada como forma normalización y aniquilamiento en el conflicto armado y violencia institucional y Ley antidiscriminación Ley 1482 de 2011 (De acuerdo a los lineamientos y material socializado por la Unidad para las Víctimas).


Distribuir afiches y piezas comunicativas dispuestas por la Unidad para las Víctimas en las que se visibilice el compromiso de la entidad por dar un trato igualitario y no discriminatorio hacia las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas (Si existe el material y de acuerdo a lineamientos).

El orientador debe informar y orientar sobre el Decreto 1227 del 4 de Junio de 2015 expedido por El Ministerio de Justicia y del Derecho.

"Por el cual se adiciona una sección al Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionada con el trámite para corregir el componente sexo en el Registro del Estado Civil"

Antecedentes:

Sentencia T-063 de 2015: a través de la cual la Corte Constitucional por un caso específico analiza y concluye que el trámite judicial exigido a las personas transgénero para corregir el componente de sexo en el Registro del Estado Civil afecta gravemente sus derechos y configura un trato desigual con respecto a la población cuya identidad de género y género asignado al nacer son concordantes al comportamiento que a este le fue socialmente

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 56 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

asignado (cisgénero), *en cuanto que ésta sí podía acudir al trámite notarial cuando se consignaba un error en sus documentos.*

Reglamenta:


El **trámite previsto** en los artículos 91 y 95 del Decreto Ley 1260 de 1970 cuando una persona quiere corregir el componente de sexo en el Registro del Estado Civil.

Las disposiciones se aplican a las **personas que busquen corregir el componente de sexo en el Registro del Estado Civil de Nacimiento y los notarios y autoridades administrativas** que tengan competencias relacionadas con el Registro del Estado Civil.

- Alcance de la corrección: Inscripción del sexo Masculino (m) o Femenino (f)
- Requisitos de la solicitud: Debe presentarse por escrito y contiene la designación del notario a quien se dirija y datos del solicitante.
- Documentación necesaria: Copia Registro civil de nacimiento, copia del documento, declaración juramentada de la voluntad de realizar la corrección.
- Límites a la corrección: El trámite una vez realizado no podrá ser corregido dentro de los 10 años siguientes- y se realizará solamente en 2 ocasiones
- Reglas de corrección: La corrección se hará mediante escritura pública y se procederá a realizar la corrección a cargo de la Registraduría.
- Tarifa: \$2500 por concepto de "Errores u omisiones en el registro civil"
- **La escritura pública:** Es un documento público en el que se hace constar ante un notario y este da fe de la manifestación de voluntad de una o varias personas. La persona se acerca a una notaría, manifiesta bajo juramento ante el notario que quiere cambiar el sexo que figura en su cédula y el funcionario deja constancia escrita de esa voluntad. Tal constancia es una escritura pública.

Por qué es importante?

Simplifica el trámite de la solicitud de cambio del componente de sexo en el Registro del Estado Civil de Nacimiento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 57 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El cambio del estado civil procede por el otorgamiento de una escritura pública que permite lograr con el mismo grado de idoneidad las finalidades constitucionales que se pretenden asegurar a través del procedimiento de jurisdicción voluntaria (decisión judicial en firme).

Contribuye a la **superación de las barreras** que tienen las personas transgénero frente a su derecho a la identificación.

Aporte al proceso de auto reconocimiento de la población LGBTI.

3. Acciones actitudinales:

El orientador debe mantener una actitud libre de prejuicio. Esto implica entender que las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas no son enfermedades, contravenciones a la legislación ni acciones indebidas ni contagiosas.

El orientador debe indagar con la persona cómo desea ser nombrada y con qué género ser tratada. Salvo para documentos legales, usted puede utilizar el nombre identitario con el que la persona desea ser llamada.


Debe tener en cuenta que no es ofensivo indagar por la orientación sexual o la identidad de género de las personas, pero si lo es pasar por alto las necesidades diferenciales.

Recordar que en virtud de la normatividad **anti-discriminación (Ley 1482 de 2011)** está terminantemente prohibido cualquier acto discriminatorio en el ejercicio de sus funciones. Incurrir en cualquier tipo de tratamiento discriminatorio pueda dar lugar a sanción disciplinaria y pena privativa de la libertad. El hecho de no atender o no atender oportunamente a una víctima en razón de su orientación sexual o identidad de género también es un acto discriminatorio.

Utilizar un lenguaje incluyente, no sexista ni desobligante.

Las barreras actitudinales también constituyen una forma de discriminación, no sólo por el lenguaje verbal, sino también por las formas del lenguaje corporal.

Realizar el procedimiento de manera igualitaria respecto de las demás víctimas, sin relegar, ignorar u otras formas de discriminación hacia las mujeres trans y hombres trans.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 58 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

4. Acciones de orientación especializada

El orientador debe registrar y escalar las solicitudes de inclusión dentro del núcleo de familiar a las personas que no fueron incluidas como pareja de uno de los integrantes del núcleo familiar y que constituyen una pareja del mismo sexo, siempre y cuando estén mencionadas de manera clara y explícita en la declaración original (De acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por la Unidad para las Víctimas).


Dar trámite a las solicitudes de inclusión de hijos e hijas nacidos después del desplazamiento o que estén bajo custodia permanente de la persona víctima atendida independientemente de su orientación sexual e identidad de género (De acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por la Unidad para las Víctimas).

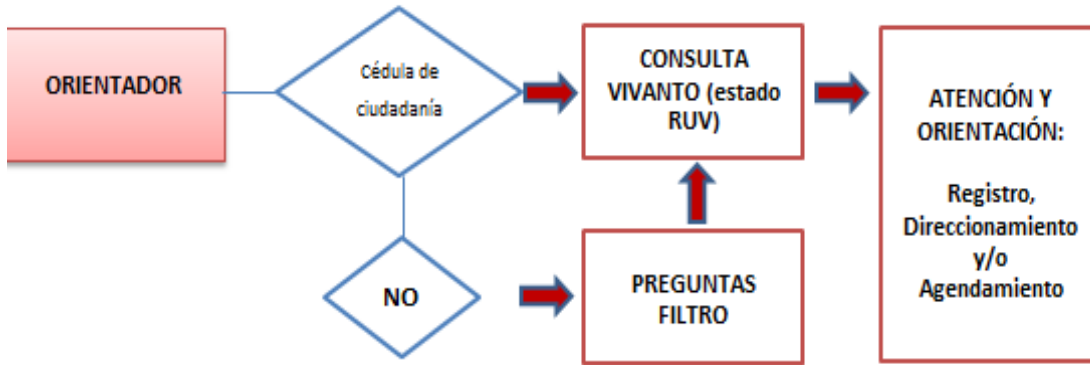
Registrar y escalar la inclusión de novedad de la orientación sexual e identidad de género de las víctimas (De acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por la Unidad para las Víctimas).

En la novedad de cambio de nombres y apellidos, registrar y escalar la novedad de cambio de nombre de las mujeres trans y hombres trans que hayan realizado el cambio en su documento de identificación, para lo cual debe anexar copia del documento de identificación y/o copia de la escritura pública que acredite el cambio de nombre.

1.2. VALIDACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

Para toda atención y orientación el orientador debe realizar un “procedimiento de validación” que se hace a través de la herramienta de consulta **VIVANTO** como se muestra en la siguiente imagen:


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 59 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



En caso que la víctima no cuente con el documento de identificación el orientador debe realizar una “autenticación de datos” y de esta forma mantener la seguridad de la información.

El orientador debe realizar a la víctima *las preguntas filtro* con el fin de identificar el estado de la víctima en el registro, facilitar el acceso de la víctima a la atención y garantizar la confidencialidad de la entrega de la información. Las preguntas filtro son las siguientes:

Información	Opción estructura de pregunta
Lugar de expulsión	Sr(a) XXXX de qué lugar salió Ud. Desplazado.
Fecha de expulsión	Sr(a) XXXX, recuerda en que año se desplazó.
Lugar de Arribo	Sr(a) XXXX a qué lugar llegó Ud. cuando se desplazó.
Fecha de Arribo	Sr(a) XXXX, Recuerda la fecha, el año en el cual llegó Ud. cuando se desplazó.
Lugar de declaración	Sr(a) XXXXX podría confirmarme en que ciudad o municipio rindió Ud. su declaración.
Fecha de declaración	Sr(a) XXXXX podría confirmarme en qué fecha rindió Ud. su declaración.
Entidad de declaración	Sr(a) xxx, me confirma por favor la entidad en la cual rindió su declaración “Personería, Defensoría o en la Procuraduría”.
Fecha de nacimiento	Sr(a) xxx podría confirmarme su edad, o Cuantos años tiene usted.
	Sr(a) xxx podría confirmarme cuál es su fecha de nacimiento.
Número de Personas con las cuales Ud. se desplazó	Sr(a) XXX Podría indicarme cuántas personas registran en su declaración.
Nombre de las Personas con las cuales Ud. se desplazó	Sr(a) XXX por favor me indica los nombres de las personas registran en su declaración.
Cuántos Hijos Tiene	Sr(a) xxx. por favor me confirma los nombres de sus Hijos registrados en la declaración

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 60 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Posteriormente, para el registro y trámite de las solicitudes (direccionamiento y/o agendamiento) el orientador debe:

- Verificar en la herramienta VIVANTO los datos de la víctima, su estado en el RUV.
- Identificar el caso para realizar la gestión y determinar la solicitud.
- Verificar que la información se haya ingresado con los **datos correctos** y de acuerdo al respectivo trámite; y en caso que la solicitud requiera el suministro de información o **aportar documentación**, el orientador debe aportar la información o digitalizar los documentos requeridos para su envío de acuerdo al lineamiento y procedimiento establecido.
- Brindar a la víctima la **información y orientación necesaria y direccionar** e indicar el paso a seguir frente a su solicitud.


La validación es de obligatorio cumplimiento y debe ser previo a cualquier atención, orientación o trámite de solicitud de una víctima desde cualquiera de los canales de atención de la Unidad para las Víctimas. Este procedimiento se lleva a cabo a través de la herramienta de consulta VIVANTO.

1.2.1 Herramienta VIVANTO

La herramienta VIVANTO es una herramienta WEB con la cual usted puede consultar toda la información relativa a una víctima, desde sus datos básicos, declaraciones presentadas bajo cualquier marco normativo, hasta los beneficios recibidos de los diferentes programas del Gobierno Nacional.

Los marcos normativos son: Sistema de Información de Población Desplazada, (SIPOD), Sistema de Información de Víctimas (SIV), Sistema de Reparación Administrativa de Víctimas (SIRAV) y el Registro Único de Víctimas (RUV).


La consulta es en línea y el acceso es a través de internet desde los lugares autorizados por la Unidad para las Víctimas.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 61 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El perfil del orientador es asistencial que le permite consultar la información de las víctimas del Registro Único y verificar los turnos y giros de la asistencia humanitaria.

2 ¿Cómo ingresar a la herramienta?

1. Ingrese a: vivantov2.unidadvictimas.gov.co


1. Verifique que tiene acceso y conexión a internet
2. Verifique que su computadora esté configurada para una resolución de pantalla de 1024*768
3. Verifique que su computadora cuente con uno de los siguientes navegadores instalados:
 

2. Ingrese el usuario y contraseña:

Tenga en cuenta que después del tercer intento fallido el usuario será bloqueado y deberá esperar cinco (5) minutos.

Para el cambio de contraseña debe seguir el procedimiento descrito en la Guía usuario VIVANTO socializada a través de la plataforma virtual.



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 62 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Para la **consulta individual** debe hacerlo por el módulo indicado en la siguiente imagen y en donde se abrirá una ventana emergente en el navegador.


En caso que se cierre alguna herramienta de manera incorrecta recuerde que debe esperar treinta (30) minutos para volver a ingresar o debe cerrar, volver a ingresar al portal y posteriormente a la herramienta.



- Genere la **búsqueda** en el aplicativo, la cual se puede realizar con las siguientes variables o criterios:



- Por número de documento
- Por nombres y apellidos de la víctima
- Por código de declaración, ficha, radicado, solicitud y FUD.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 63 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5. Para los resultados de la búsqueda tenga en cuenta lo siguiente:



CONSULTA INDIVIDUAL

1 DOCUMENTO 1234 2 BUSCAR


FUENTE	ID	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	FECHA NACIMIENTO	GENERO	ETNIA
RUV	12345	Angela Gabriela Moreno	1234	Cédula de Ciudadanía	10/07/1971	Mujer	Ninguna
SPOD	12345	Angela Gabriela Moreno	1234	Cédula de Ciudadanía	10/07/1971	Mujer	Ninguna
SV	12345	Angela Gabriela Moreno	1234	Cédula Ciudadanía		Femenino	(No Definido)
SOAV	12345	Angela Gabriela Moreno	1234	CECULA DE CIUDADANIA	10/07/1971	FEMENINO	NO DEFINIDO

3 CONSULTA RESUMIDA CONSULTA DETALLADA 4

- Consulta y resultados específicos según la variable o criterio de búsqueda establecido (Puntos 1 y 2 de la imagen).
- Dependiendo de la especificidad de la consulta debe dar clic en el botón "Consulta General" o en el botón "Consulta Detallada" (Punto 3 de la imagen).
- Seleccione la víctima y marco normativo a consultar (Punto 4 de la imagen).

6. Tipos de consulta:

- La consulta general trae un resumen de acreditación de la víctima.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 64 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Consulta General

CONSULTA INDIVIDUAL

VOLVER A PANEL DE BÚSQUEDA

IDENTIFICACION	INDICADOR	CONDICIONALES	DECLARACIONES	DECLARACIONES	DECLARACIONES	DECLARACIONES	DECLARACIONES	DECLARACIONES	DECLARACIONES
1234	Angela Gabriela Moreno	1234	4321	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION
1234	Angela Gabriela Moreno	1234	4321	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION
1234	Angela Gabriela Moreno	1234	4321	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION
1234	Angela Gabriela Moreno	1234	4321	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION
1234	Angela Gabriela Moreno	1234	4321	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION	DECLARACION

VOLVER A PANEL DE BÚSQUEDA

- La consulta detallada corresponde a la información de las bases de datos del Registro Único de Víctimas con sus respectivos hechos victimizantes.

Consulta Detallada

CONSULTA INDIVIDUAL


VOLVER A PANEL DE BÚSQUEDA

Angela Gabriela Moreno				DOCUMENTO:	ID PERSONA:
FUENTE:	SV	DECLARACIÓN:	4321	1234	12345
NACIMIENTO:		GENERO:	FEMENINO	RUB/CASO:	7817-2008
FECHA DECLA:	24/05/2007	DEPTO. DECLA:	CAQUETA	ETHIA:	(NO DEFINIDO)
				DISCAPACIDAD:	SIN INFORMACION
				MUN. DECLA:	SAN VICENTE DEL CAQUEZ
HOMICIDIO					

Angela Gabriela Moreno				DOCUMENTO:	ID PERSONA:
FUENTE:	SRUV	DECLARACIÓN:	4321	1234	12345
NACIMIENTO:	21/03/2073	GENERO:	FEMENINO	RUB/CASO:	0
FECHA DECLA:	10/03/2008	DEPTO. DECLA:	BOGOTA	ETHIA:	NO DEFINIDO
				DISCAPACIDAD:	SIN INFORMACION
				MUN. DECLA:	BOGOTA
DESPLAZAMIENTO FORZADO					

Angela Gabriela Moreno				DOCUMENTO:	ID PERSONA:
FUENTE:	RLV	DECLARACIÓN:	4321	1234	12345
NACIMIENTO:	10/03/1973	GENERO:	MUJER	RUB/CASO:	NO000130003
FECHA DECLA:	17/05/2003	DEPTO. DECLA:	HUILA	ETHIA:	NINGUNA
				DISCAPACIDAD:	RESERVA LA L.U.E.I
				MUN. DECLA:	NEIVA
TORTURA					
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD Y LA INTEGRIDAD SEXUAL EN DESARROLLO DEL CONFLICTO ARMADO					

- La consulta detallada por marco normativo se hace seleccionando el hecho victimizante desplegando la pestaña correspondiente.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 65 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Consulta Detallada por marco normativo



- La consulta por hecho victimizante muestra la información de acuerdo al hecho victimizante de la víctima y nos permite la opción de consultar su grupo familiar asociado al hecho.

Consulta por Hecho Victimizante




- La consulta del grupo familiar cuyo resultado permite desagregar el grupo familiar de la víctima de acuerdo a la declaración y al hecho victimizante.

De acuerdo al perfil de usuario asignado, se puede o no consultar las ayudas o beneficios recibidos por parte de la Unidad para las Víctimas y otras entidades del SNARIV.

Se deben seleccionar los miembros del grupo familiar del cual se quieren consultar los beneficios recibidos, la consulta se realiza solo sobre los miembros incluidos en el RUV y los 3 marcos normativos.

Consulta del grupo familiar

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 66 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CONSULTA INDIVIDUAL

VOLVER AL PANEL DE BÚSQUEDA

Angela Gabriela Moreno

FUENTE:	SRVAV	DECLARACIÓN:	4321	DOCUMENTO:	1234	ID PERSONA:	1212
MAQUINEMTO:	7/10/1971	GENERO:	FEMENINO	FUD/CASO:	0	TIPO VÍCTIMA:	SIN INFORMACION
FECHA DECL:	10/10/2000	DEPTO. DECL:	BOGOTA	ETNIA:	NO DEFINIDO	DISCAPACIDAD:	SIN INFORMACION
				MUN. DECL:	BOGOTA		

DESPLAZAMIENTO FORZADO

FECHA SINIESTRO:	12/16/2006	FECHA VALORACION:	7/23/2012	TIPO DESPLAZAMIENTO:	NO APLICA
RESPONSABLE:	NO DEFINIDO	ESTADO:	INCLUIDO		
DEPTO SINIESTRO:		MUN SINIESTRO:			

ID PERSONA	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	F_VALORACION
1212	Jorge Leonardo Quintana	1234	CEDULA DE CIUDADANIA	HUOR(A)	23/07/2012
1213	Miguel Angel Cortés	12345	CEDULA DE CIUDADANIA	VICTIMA DIRECTA	23/07/2012

AYUDAS Y BENEFICIOS

ID PERSONA	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	F_VALORACION
1212	Angela Gabriela Moreno	1234	CEDULA DE CIUDADANIA	HUOR(A)	23/07/2012
1213	Miguel Angel Cortés	12345	CEDULA DE CIUDADANIA	VICTIMA DIRECTA	23/07/2012


AYUDAS Y BENEFICIOS

ACION	F_VALORACION	ESTADO	TIPO VICTIMA	F_NACIMIENTO	GENERO	ETNIA	DISCAPACIDAD
(A)	23/07/2012	Incluido	SIN INFORMACION	10/07/1971	FEMENINO	NO DEFINIDO	SIN INFORMACION
DIRECTA	23/07/2012	Incluido	SIN INFORMACION	02/02/2000	MASCULINO	NO DEFINIDO	SIN INFORMACION

AYUDAS Y BENEFICIOS

- La consulta de beneficios recibidos muestra el resumen de beneficios recibidos.

El recuadro amarillo muestra aquellos registros que no fueron encontrados; los resultados de la consulta dependen del perfil de usuario en la herramienta VIVANTO.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 67 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Consulta de beneficios recibos



ENTIDAD	CÉDULA	NOMBRE	BENEFICIARIO	CAJE CARTE	MONTO PAGOS	FECHA Y TIPO PAGO	VALOR DEL PAGO
JOP	1234	Angela Gabriela Moreno	Angela Gabriela Moreno	4	400000	10/01/2015 12:00:00	230000
LAVI	1234	Angela Gabriela Moreno	Angela Gabriela Moreno	21	300000	10/01/2015 12:00:00	400000


Atención Humanitaria: Entregas por parte de la UARIV y el ICBF.

Histórico de Pagos: presenta el histórico de beneficios recibidos por la víctima por concepto de asistencia alimentaria con fechas, montos y entidad que realizó el pago.

Turnos de Asistencia Humanitaria: Consulta de información relacionada al turno asignado a la víctima para ser cobrado y pueda recibir el beneficio. Se muestra el turno (fecha estimada, número de turno).

Histórico de pagos



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 68 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Indemniza: muestra información de indemnizaciones recibidas por las víctimas seleccionadas en la consulta.

Consulta Indemniza




1.3. CONSULTA, REGISTRO Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LAS VÍCTIMAS.

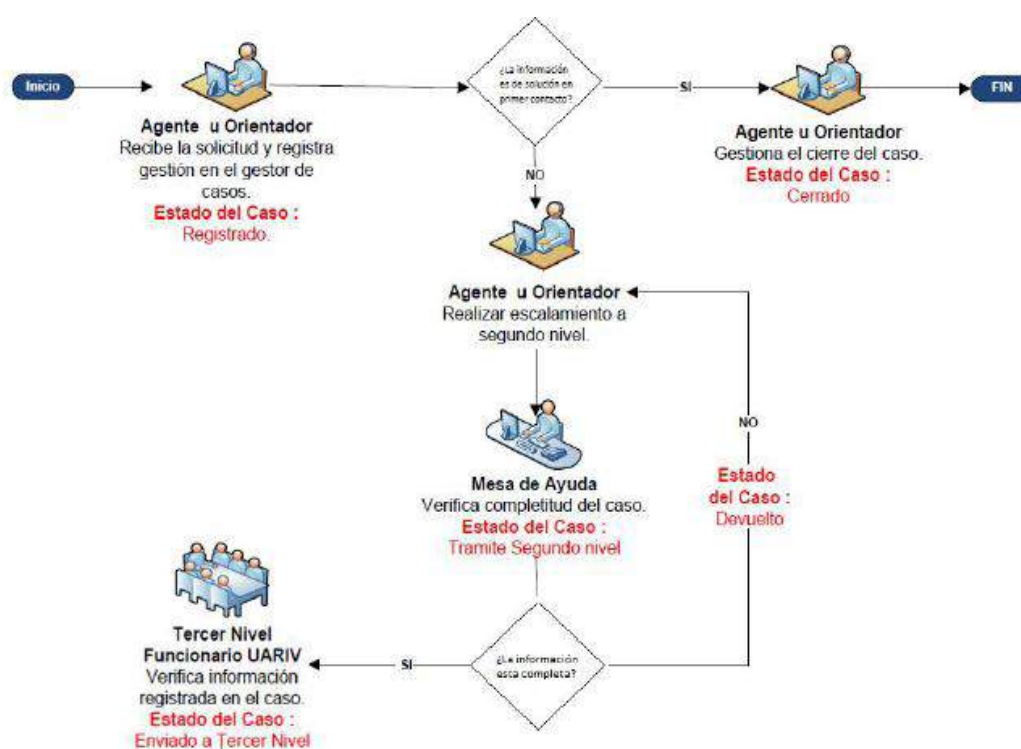
Después de la validación y autenticación de la información de la víctima en VIVANTO y de acuerdo a la solicitud, el orientador debe realizar la consulta o registro en las demás herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas como son: CRM AMÉRICAS, CRM MILLENIUM- AGENDAMIENTO, BPM-PAARI, ORFEO, INDEMNIZA y MAARIV.

1.3.1 Herramienta CRM


La herramienta CRM es el principal instrumento en línea con el que cuenta la Unidad para las Víctimas para que a través de sus orientadores se registren todas las consultas y solicitudes de las víctimas; contiene un formulario de planilla ágil con el cual se captura y reporta información de manera más rápida con respecto a las solicitudes que la víctima realiza.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 69 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Esta herramienta consiste en un **gestor de casos** a través del cual se **unifican los canales telefónico y presencial** para que todos los procesos en los cuales se genere remisión pasen al segundo nivel (mesa de ayuda). A continuación la ruta del proceso:



1. Ingreso a CRM: IP – <http://www.camericas.co/unidaddevictimasCRM>.
2. Ingresar usuario y contraseña asignados:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 70 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




3. Los campos de consulta y registro son:

- Casos
- Casos escalados
- Búsqueda
- Mis casos



4. Para todas las víctimas que se acerquen y desconocen o no tienen número de identificación, tipifique como INDOCUMENTADO. Al momento de usar esta opción, el campo "No. Identificación" quedará deshabilitado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 71 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



- En el **paso 1** del formulario asigna el número 112233 en el campo “identificación persona atendida” para continuar con la creación del caso.

* Tipo Documento Persona Atendida:	INDOCUMENTADO	* Identificación Persona Atendida:	112233
------------------------------------	---------------	------------------------------------	--------

- **Casos:** permite registrar todos los casos y las solicitudes de las víctimas, selecciona y crear caso.




- Registro del formulario según la solicitud del ciudadano

- **Paso 1:** Información territorial e información general del solicitante

Todas las atenciones y solicitudes realizadas por las víctimas en Jornadas de Atención Deben ser registradas como Jornada de Atención- (NO como punto de atención).+

En caso de no existir la tipificación por favor de aviso inmediato al profesional zonal para que cree la tipificación correspondiente y pueda ser seleccionada durante la atención en la jornada.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 72 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- En esta sección existe una dependencia secuencial de las listas de selección para relacionar en su orden: Dirección Territorial – Departamento – Punto de Atención.




Si en la lista desplegable de punto de atención se selecciona el ítem **00103-JORNADAS DE ATENCIÓN**, el sistema habilitará una nueva sección donde se debe especificar la jornada de atención a la cual va asistir la víctima atendida.



En esta sección existe una dependencia secuencial de las listas de selección para relacionar en su orden: **Departamento Jornada – Municipio Jornada – Jornada de Atención**.

- Paso 2: Datos de la Víctima.
- Paso 3: Módulo de registro de caso (tipificación)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 73 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Información Territorial			
* Dirección Territorial:	Seleccione...	* Departamento:	Seleccione...
* Punto de Atención:	Seleccione...		
Información General Solicitante			
* 1er. Nombre Persona Atendida:	JOSE	* 2do. Nombre Persona Atendida:	ANTONIO
* 1er. Apellido Persona Atendida:	SALITRE	* 2do. Apellido Persona Atendida:	VILLETA
* Tipo Documento Persona Atendida:	1-CEDULA DE CIUDADANIA	* Identificación Persona Atendida:	1234567899
* Modalidad de Atención:	1-PRESENCIAL	* Fecha de Nacimiento Persona Atendida:	12/12/1990 <input type="checkbox"/> No sabe / no responde (dd/mm/aaaa)
* Género Persona Atendida:	2-MASCULINO	* Dpto. Residencia Persona Atendida:	Seleccione...
* País Residencia Persona Atendida:	Colombia	* Dirección Persona Atendida:	CARRERA 12 NUMERO :
* Mpio. Residencia Persona Atendida:	Seleccione...	* Otro Teléfono Persona Atendida:	
* Teléfono Fijo Persona Atendida:		* Correo Electrónico Persona Atendida:	
* Celular Persona Atendida:	3112345678		


7. **Casos Escalados:** permite verificar todos los casos que se han escalado con un mismo usuario al tercer y cuarto nivel, según rango de fecha.



➤ Pasos:

- ✓ Seleccionar rango fecha que se quiere consultar
- ✓ Seleccionar el rango del registro (registrado trámite segundo nivel, solucionado, etc.)
- ✓ Dar clic en buscar

➤ Consultar:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 74 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBÓ SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle del registro ✓ Modalidad de atención (telefónico o presencial) ✓ Tipo de documento ✓ Número de documento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado ✓ Usuario Responsable ✓ Proceso Novedad ✓ Solicitud ✓ Respuesta
---	--



8. **Búsqueda:** permite ver el histórico de los casos gestionados bajo un mismo número de cédula (ciudadano) y el proceso paso a paso de cada caso (ver detalle).

➤ Pasos:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diligenciar el número de documento del ciudadano a consultar ✓ Seleccionar el tipo de documento persona atendida ✓ Dar clic en buscar

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 75 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Búsqueda De Casos

1 Identificación Persona Atendida:

Tipo Documento Persona Atendida: 2

3

➤ Consultar:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle del registro ✓ Modalidad de atención (telefónico o presencial) ✓ Tipo de documento ✓ Número de documento ✓ Estado ✓ Usuario Responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso Novedad ✓ Solicitud ✓ Respuesta ✓ Fecha de atención (MM/dd/aaa) ✓ Observaciones
--	---


Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
CRM - BPM
Cerrar Sesión 

[Home](#)
[Casos Escalados](#)
[Búsqueda](#)
[Mis Casos](#)
[Cambiar Clave](#)


28/06/2013 12:32:43

Búsqueda De Casos



Identificación Persona Atendida:

Tipo Documento Persona Atendida:

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA										
Accion	Semáforo	Id Caso	Modalidad Atención	Tipo Documento	Número Documento	Estado	Usuario Responsable	Proceso Novedad	Solicitud	Respuesta
Ver Detalle		576	1- PRESENCIAL	1-CEDULA DE CIUDADANIA	1234567899	Cerrado	GINHA ESPERANZA CARDOSO	9_OFERTA INSTITUCIONAL	EDUCACION_902	28_REMITI LA ENTIDA FUERA DEL PUNTO DE ATENCION
Ver Detalle		577	1- PRESENCIAL	1-CEDULA DE CIUDADANIA	1234567899	Cerrado	GINHA ESPERANZA CARDOSO	9_OFERTA INSTITUCIONAL	EDUCACION_902	29_REMITI LA ENTIDA PRESENTE EL PUNTO ATENCION


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 76 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Detalle Caso No. 678

Información persona atendida			
Edad	177	Tipo Documento	CEDULA DE CIUDADANIA
Identificación	123456789	E-Mail	
Nombres	JOSE SALITRE		
Dirección	CARRERA 12 NUMERO 15-30		
País	Colombia	Departamento	BOGOTA_DC_11
Ciudad	SUBA_11	Teléfono	
Otro Teléfono		Celular	112345678
Fecha de Nacimiento	12/12/1990	Genero	2-MASCULINO
Grupo Especial de Protección	99-NINGUNO	Pertenencia Étnica	NINGUNA_5
Tipo Resguardo	0004_NINGUNA	Pertenencia con Víctima	06_VICTIMA
Información de la víctima			
Tipo Documento	1-CEDULA DE CIUDADANIA	Identificación	123456789
Nombres	JOSE SALITRE		
		Número Radicado	
Información del Caso			
Id Caso	678		
Dirección Territorial	CENTRAL_09	Departamento	BOGOTA_011
Punto de Atención	00111-PTO. SUBA		
Departamento Jornada		Municipio Jornada	
Jornada Atención			
Modulo Consulta	RUPD_LEY387_1	Estado	1-INCLUIDO
Novedad Modulo	99-NINGUNA	Hecho Victimizante	6_DESPLAZAMIENTO FORZADO
Proceso/Novedad	9_OFERTA INSTITUCIONAL		
Solicitud	EDUCACION_902		
Respuesta	28_REMITIDO A LA ENTIDAD FUERA DEL PUNTO DE ATENCIÓN		
No Consecutivo Novedad		Entidad Remisión	OTRA_9
Nombre Persona Remisión	JOSE ANTONIO SALITRE VILLETA		
Identificación Persona Remisión	123456789	Fecha Nacimiento Persona Remisión	12/12/1990
Radicado PQR		Colaborador	
Fecha de Atención (MM/dd/yyyy)	6/25/2013 5:52:50 PM	Fecha Vencimiento Total (MM/dd/yyyy)	7/11/2013 6:00:00 PM
Estado Actual	Cerrado		
Usuario Creador	facilitador1		
Semaforo Total			
Fecha Solución	6/26/2013 7:57:24 AM		
Detalle Reclasificación			

9. **Histórico:** permite ver todo el histórico de caso, el nivel que se encuentra y la persona que lo tiene asignado para la gestión.

Usuario Responsable Actual	Usuario Anterior	Observaciones	Archivo Ingresos	Archivo Requeridos	Estado	Fecha Modificación (MM/dd/yyyy)	Fecha Vencimiento ANS (MM/dd/yyyy)	Semaforo por Estado	ANS Horas	ANS Dias
GINNA ESPERANZA CARDOSO	GINNA ESPERANZA CARDOSO	Prueba Presencial			Cerrado	6/26/2013 7:58:40 AM				
GINNA ESPERANZA CARDOSO	CAMILO RODRIGUEZ	Prueba Presencial			Solucionado	6/26/2013 7:57:24 AM				
CAMILO RODRIGUEZ	pedro perez	Prueba Presencial			Enviado a 3er Nivel	6/26/2013 7:55:52 AM	7/11/2013 6:00:00 PM			10
pedro perez	facilitador1	Escalamiento automatico.			Trámite 2do Nivel	6/25/2013 5:52:50 PM	6/26/2013 6:00:00 PM			1
facilitador1		PRUEBA PRESENCIAL			Registrado	6/25/2013 5:52:50 PM	6/25/2013 6:52:50 PM			1

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 77 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

10. **Mis casos:** permite ver todos los casos mal registrados y que son devueltos por Mesa de Ayuda para la gestión y modificación por parte de los orientadores y agentes.




➤ Pasos:

- ✓ Seleccionar el estado del registro (registro o trámite 2 nivel)
- ✓ Seleccionar el rango fecha que se quiere consultar
- ✓ Dar clic en buscar

➤ Consultar:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalle del registro ✓ Modalidad de atención (telefónico o presencial) ✓ Datos de caso registrado (nombre del ciudadano, documento de identificación). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso Novedad ✓ Solicitud ✓ Respuesta |
|--|---|

➤ Para todos los casos devueltos registrados en la pestaña "mis casos" es necesario, verificar el detalle del caso y confirmar el error con el fin de realizar la corrección del registro en CRM con la información correcta.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 78 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Se debe realizar siempre la **gestión de mis casos** en el icono de cada caso que se llama **Editar**.

- ✓ Al ingresar a **Editar** este permite ingresar al formulario de registro inicial del formulario.
- ✓ Registro del formulario: registro del caso nuevamente con las modificaciones:


Paso 1: Información territorial e información general del solicitante

Paso 2: Datos de la víctima

Paso 3: Módulo de registro de caso (tipificación)

Información Territorial			
* Dirección Territorial:	Seleccione...	* Departamento:	Seleccione...
* Punto de Atención:	Seleccione...		
Información General Solicitante			
* 1er. Nombre Persona Atendida:	JOSE	2do. Nombre Persona Atendida:	ANTONIO
* 1er. Apellido Persona Atendida:	SALITRE	2do. Apellido Persona Atendida:	VILLETA
* Tipo Documento Persona Atendida:	1-CEDULA DE CIUDADANIA	* Identificación Persona Atendida:	1234567899
* Modalidad de Atención:	1-PRESENCIAL	* Fecha de Nacimiento Persona Atendida:	12/12/1990 <input type="checkbox"/> No sabe / no responde (dd/mm/aaaa)
* Genero Persona Atendida:	2-MASCULINO	* Dpto. Residencia Persona Atendida:	Seleccione...
* Pais Residencia Persona Atendida:	Colombia	* Dirección Persona Atendida:	CARRERA 12 NUMERO :
* Mpio. Residencia Persona Atendida:	Seleccione...	Otro Telefono Persona Atendida:	
Telefono Fijo Persona Atendida:		Correo Electrónico Persona Atendida:	
Celular Persona Atendida:	3112345678		

En la herramienta CRM se deben tipificar las solicitudes de acuerdo al proceso y al trámite de la consulta o solicitud según los lineamientos de las áreas misionales de cada una de las etapas de atención a las víctimas en la Ruta Integral (**Registro, Atención, Asistencia y Reparación**).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 79 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		

➤ **Solicitud y Entrega de Constancias a las Víctimas**

Todas las solicitudes de constancias realizadas por las víctimas en puntos de atención y centros regionales deben ser registradas y escaladas por el orientador, profesionales de punto y enlaces municipales que se encuentren capturando solicitudes por la herramienta CRM AMÉRICAS.

➤ **Para el trámite de la solicitud el orientador debe validar lo siguiente:**


- La víctima debe estar con estado INCLUIDO en el RUV
- La víctima no debe presentar ningún estado de novedad o actualización pendiente en el RUV. Si la víctima presenta una novedad en el RUV, las solicitudes de constancias, no serán tramitadas, por el contrario, será motivo de devolución.

➤ **Para la atención y orientación debe tener en cuenta lo siguiente:**

- En caso de que la víctima presente novedad, el orientador debe orientar a la víctima sobre el trámite correspondiente y gestione la solicitud de acuerdo al procedimiento establecido.

Hasta tanto se encuentre solucionada la novedad o actualización se podrá realizar la solicitud de la proyección de la constancia.

➤ **Tipifique de la siguiente manera:**

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 80 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Proceso/Novedad:	PQR
* Solicitud:	CONSTANCIA VICTIMAS
* Respuesta:	Seleccione...
Protocolo:	Seleccione... 01_ORIENTACION DEL TRAMITE ENTREGA CONSTANCIA REMITIDO A RUTA DE ATENCION

- El orientador debe informar a la víctima que el tiempo para el trámite de expedición de la constancia es de **cuatro días**, por lo cual, indíquelo que debe acercarse al punto de atención o centro regional para hacer entrega de la constancia en el tiempo referido.
- El orientador debe describir en la herramienta CRM AMÉRICAS en el campo de observaciones lo siguiente:

Indicar si es:

- Una Constancia Individual o Constancia Familiar
- El Hecho Victimizante

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 81 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

EST INFORMACIÓN ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PORQUE DE NO SER ASÍ, SERÁ MOTIVO DE DEVOLUCIÓN DE LA SOLICITUD.


➤ Descarga y Entrega de la constancia a la víctima

El orientador debe validar la información del caso en la herramienta CRM AMÉRICAS:

- El orientador encontrará en la herramienta la respuesta al caso que se identifica con el número de radicado en ORFEO. El registro de ese número en la herramienta (respuesta de caso) indica que ya se encuentra la proyección de la constancia y debe descargarse para la entrega a la víctima.
- Ingrese a Módulo de búsqueda de casos:



- Verifique la información detallada del caso e identifique el número de radicado en ORFEO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 82 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Detalle Caso No. 321

Información de persona denunciada			
Identificación	123456789	Tipo Documento	123456789012
Nombres	JUAN PABLO	Web	WWW.PUBLICIDAD.COM
Apellidos	HERNANDEZ		
Domicilio	CALLE 123 ANDRÉS BARRA 3000		
Ciudad		Departamento	BITOCCA, BO
Idioma	ESPAÑOL	Sistema	SIEMPRE
Otro Nombre	JUAN PABLO	Teléfono	777777777
Número de Registro	1234567	Categoría	123456789
Número de Expediente	123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Tipo Denunciado	HELENA O APREHENSIVAS	Referencia con Víctimas	SI
Información de la víctima			
Tipo Documento	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	Identificación	123456789
Nombre	JUAN PABLO	Apellido	HERNANDEZ
Información del Caso			
Nº Caso	321		
Municipio	BITOCCA, BO	Departamento	BITOCCA, BO
Domicilio de Abordado	1234567		
Departamento	BO	Municipio	BITOCCA, BO
Número de Expediente	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Número de Expediente	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789
Referencia Externa	1234567890123456789	Referencia Externa	1234567890123456789

- Ingrese a la herramienta ORFEO con el número de radicado (el cual estaba registrado en el CRM AMÉRICAS)
- Descargue el documento y entregue a la víctima:


1.3.2 Herramienta ORFEO

La herramienta ORFEO es un Sistema de Gestión Documental que dispone la Unidad para las Víctimas por la importancia que tiene la organización de los documentos y los procesos asociados a estos. Su objetivo principal es el control de dichos documentos para la eficiencia en los procesos y la atención a las víctimas.

TRÁMITES Y SOLICITUDES ESCRITAS

3 Recibir y radicar las solicitudes escritas

El orientador debe *recibir y radicar las solicitudes escritas* realizadas por las víctimas a través de la herramienta CRM AMÉRICAS y crear el caso en la misma cargando la imagen del documento, esta herramienta arroja el número de radicado del documento, el cual es el mismo que queda registrado en la herramienta ORFEO.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 83 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ Tipifique de la siguiente manera:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	ROSA ELÉNA GUACA TORRES	Identificación Solicitante:	26631744
Tipo Solicitante:	SUAZA	Dirección Solicitante:	Personería Municipal de Suaza (CALD)
Módulo Consulta			
Título de Consulta STV - SIRA - RUPD ó RUV:	RUV_LEY1448	Estado en STV - SIRA - RUPD ó RUV:	INCLUIDO
El Módulo SNARIV: STV - SIRA ó RUV:	NINGUNA		
Caso/Novedad:	PQR		
* Solicitud:	RECEPCION PQR_1002_Canal_Presencial		
Respuesta:	25_RECEPCION DE PQR_Canal_Presencial		
Protocolo:			

El orientador debe regresarle el original a la víctima con el número de radicado en ORFEO.

Si la víctima se acerca a punto de atención o centro regional con un derecho de petición de menos de 10 folios, debe indicarle a la víctima que lo puede radicar a través del quiosco virtual

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 84 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

(en caso de funcionamiento del servicio).

Si la víctima se acerca al punto de atención o centro regional con un derecho de petición que no se puede cargar a la herramienta CRM AMÉRICAS por su capacidad (más de 20 folios), debe dejar una copia del documento. Tanto en la copia que queda para la Unidad, como en el documento original de la víctima, el orientador debe dejar el número de creación de caso que arroja la herramienta CRM AMÉRICAS.


Si la víctima se acerca a un punto de apoyo o de información en donde no se cuenta con el quiosco virtual, por favor informe a la víctima el punto de atención más cercano para realizar su solicitud.

4 Verificación, consulta y entrega de la respuesta

La verificación y consulta del radicado se realiza a través de la herramienta ORFEO con el número que arrojó la herramienta respectiva en el proceso de radicación. En caso que no se cuenta con el número de radicado, debe generar la búsqueda por número de identificación, en otro caso, por nombres y apellidos.

Para la entrega de la respuesta a la víctima, existe un *formato de acta de entrega* que debe ser firmado por la víctima por cuanto es un requerimiento de la Oficina Asesora Jurídica, como documento soporte que permite la trazabilidad de dicha entrega.


Formato Acta de Entrega

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 85 DE 786
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	ACTA DE ENTREGA DE RESPUESTA	Código: F-SAD-050-CAT Fecha de aprobación: FORMATO EN ESTUDIO Versión: 01
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
Fecha: <u>ABRIL - 08 - 2015.</u>	Departamento: <u>CAJAS.</u>	N°
Municipio: <u>LA DORADA</u>	Nombre: <u>PERSON ANTONIO BUEVAS MERA</u>	
Cédula de ciudadanía No.: <u>15.678.852.</u> Expedida en: <u>PAVIA RUA.</u>	Dirección: <u>VEREDA CAÑELAS - GUARUCCI</u> Teléfono fijo: _____	
Celular: <u>3145460277.</u>		
Teniendo en cuenta el derecho de petición radicado al _____ bajo el número <u>D.I.#1567852.</u>		
por medio del presente documento se deja constancia de la entrega de la respuesta suministrada al mismo con el radicado número <u>20157207010261</u> del <u>07-04-2015.</u>		
Persona Atendida: <u>Josson Buevas</u> <u>15 678 852</u>	Atendido por: <u>José R. Galego S.</u>	
Se informa que el acceso a los beneficios para población víctima, se realiza de manera directa en los Puntos de Atención y el Servicio es gratuito.		

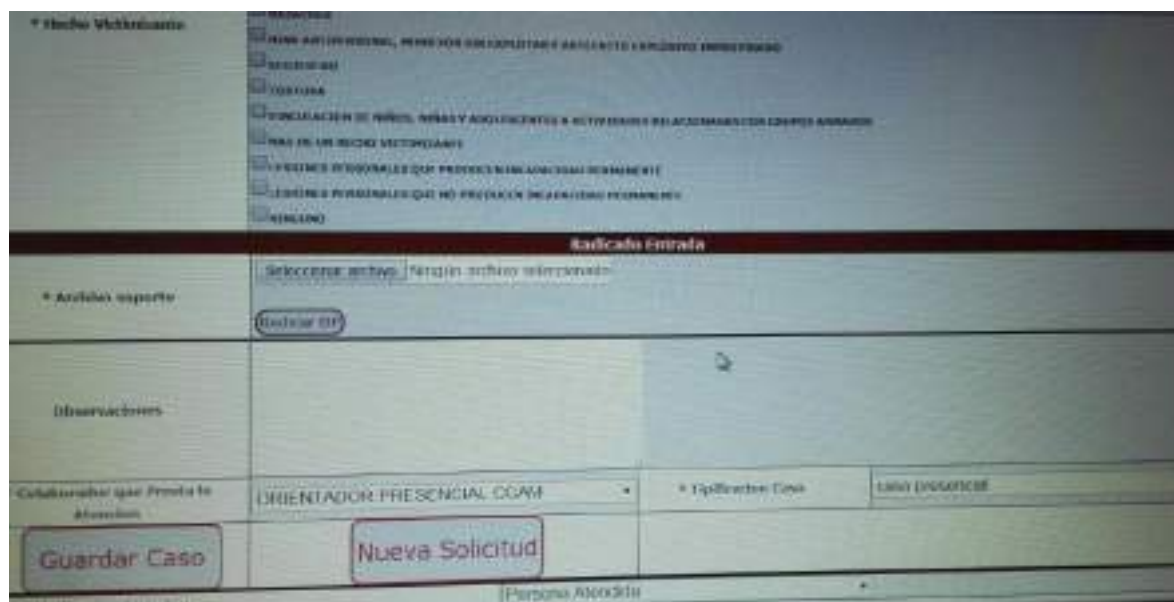
5 Tipifique de la siguiente manera:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	BUEVAS ANTONIO MALANGA	Identificación Solicitante:	1035275346
Municipio Solicitante:	KENEDY	Dirección Solicitante:	CALLE 12 # 1110 GUARUCCI LA DORADA
Módulo Consulta:			
* Módulo de Consulta:	RUM LEY1448	* Estado de DEV. PARA RESP. a DEV.	INCLUIDO
* Necesidad Módulo SMART:	NINGUNA		
* (Peticiones/Respuestas):	PCR		
* Situación:	ESTADO DE RESPUESTA PCR, PCR		
* Magnitud:	DE ENTREGA DE RESPUESTA		

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 86 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador debe cargar este documento (soporte de entrega de respuesta) en la herramienta CRM AMÉRICAS.


➤ Tipifique de la siguiente manera:



Aquellos documentos (copias de derechos de petición radicados) que no fueron cargados en la herramienta CRM AMÉRICAS por capacidad, deben ser entregados y consolidados por el orientador al profesional, responsable de la Unidad para las Víctimas de recogerlos en los puntos de atención. Estos casos deben ser relacionados en un documento para dejar el soporte de entrega de los derechos de petición radicados en el punto de atención o centro regional.

Si la víctima se acerca al punto de atención o centro regional para consultar la respuesta a su derecho de petición y no se encuentra la respuesta, el orientador debe únicamente escalar los casos una semana después de la fecha del radicado de salida que aparece en dicha herramienta.

Estos casos deben ser escalados a través de la herramienta CRM AMÉRICAS con la tipología

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 87 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

“PQR - ESTADO RESPUESTA PQR_1001 - 10_IMAGEN NO CARGADA EN ORFEO”. Lo anterior, por cuanto la imagen en ORFEO puede encontrarse en proceso de carga.


Recuerde: si la víctima solicita una constancia, Ingrese por consultas, consulte el radicado de salida, descargue la constancia y realice la entrega a la víctima.

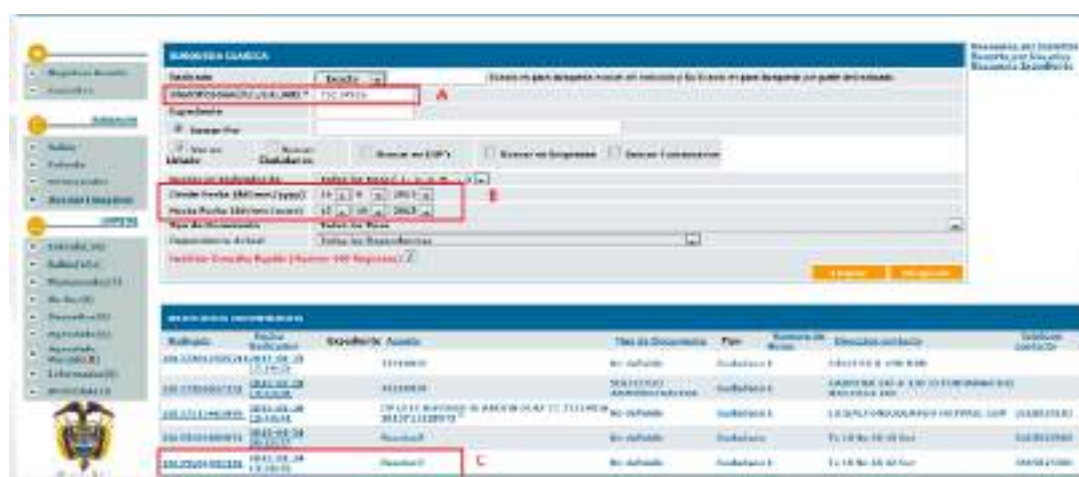
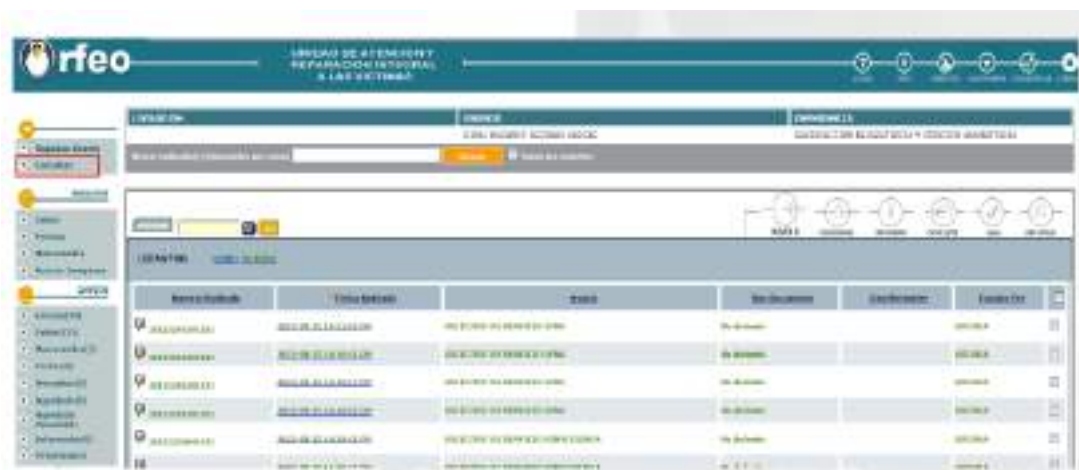
6 ¿Cómo ingresar a la Herramienta ORFEO?

1. Ingreso a ORFEO: IP – <http://orfeo.unidadvictimas.gov.co>
2. Ingresar usuario y contraseña asignados:




3. Ingresar por consultas: se desprende el menú donde se realiza la búsqueda por número de documento y se define las fechas de la búsqueda, posteriormente se despliegan los documentos relacionados con la víctima, dando clic en el radicado descarga el documento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 88 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



1.3.3 Aplicativo SIRAV (sistema de información registro de atención a las víctimas)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 89 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Esta herramienta tiene como finalidad, verificar los registros de las víctimas a los cuales se les ha generado Acto Administrativo de respuesta sobre la solicitud de Atención Humanitaria.

CONSULTA Y ORIENTACIÓN DE LOS ESTADOS DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN HUMANITARIA

El orientador debe ingresar al aplicativo SIRAV para realizar la consulta de los actos administrativos que se han expedido para informar acerca de la notificación de la respuesta a la solicitud de Atención Humanitaria.

INGRESO APLICACIÓN: Diríjase a la dirección URL :

<http://sirav.unidadvictimas.gov.co/Login.aspx>


Luego ingrese con: Usuario y Contraseña Asignados



1.1 NOTIFICAR: La página principal de la aplicación inicia en el Modulo de 'Notificaciones', en la pestaña 'Notificar'.



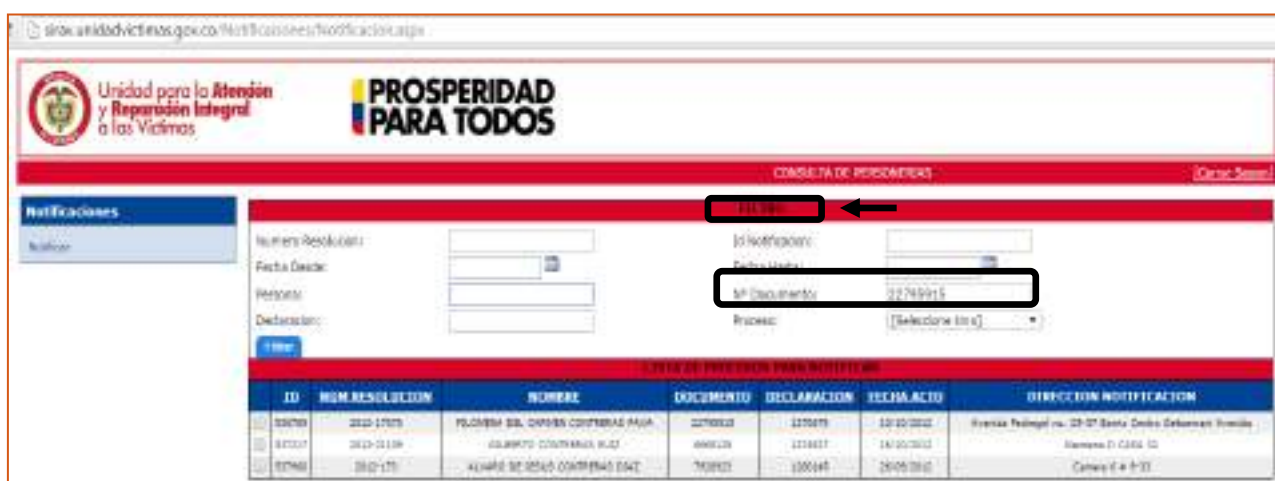
ID	NUM RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTO	DIRECCION
11	2013-7238	ARISTIDES DORADO RIVERA	1104030	NOVENA 2013	2013/08/11	Centro 24 de Julio
12	2013-7424	FILIP MARFA PUEBLES	3024405	NOVENA 2013	2013/08/11	Calle 17 No. 10
13	2013-7822	ELIABETH CAROLINE BARRERO	222840	NOVENA 2013	2013/08/11	Calle 17 No. 10

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 90 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

BUSQUEDA: Esta se puede realizar por Número de Documento del Declarante, por Nombre del declarante y/o por número de FUD

Búsqueda por Número de Documento:

- En el área de Filtro, diríjase al recuadro 'N° Documento' e ingrese el número de documento sin signos de puntuación ni espacios.




ID	NUM RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTO	DIRECCION NOTIFICACION
336703	2012-17070	FLORENA DEL ROSARIO CONTRERAS PAJ...	22785915	22785915	20/10/2012	Av. Santa Teresita no. 29-27 Santa Fe de Bogotá, Colombia
337217	2012-21120	SILBERTO CONTRERAS PAJ...	6608126	2274827	16/10/2012	Manizales, Cauca
337966	2012-171	ALVARO DE JESUS CONTRERAS OSA...	7538202	2280445	20/09/2012	Carepa, Córdoba

- Luego haga Click en el Botón 'Filtrar'



ID	NUM RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTO	DIRECCION NOTIFICACION
336703	2012-17070	FLORENA DEL ROSARIO CONTRERAS PAJ...	22785915	22785915	20/10/2012	Av. Santa Teresita no. 29-27 Santa Fe de Bogotá, Colombia
337217	2012-21120	SILBERTO CONTRERAS PAJ...	6608126	2274827	16/10/2012	Manizales, Cauca
337966	2012-171	ALVARO DE JESUS CONTRERAS OSA...	7538202	2280445	20/09/2012	Carepa, Córdoba

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 91 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- c. Seguido arrojará los datos del declarante, siempre y cuando la Declaración cuente con registro de Ayuda Humanitaria, de lo contrario no arrojará ningún dato.
- Número de resolución
 - Nombre del declarante
 - N° FUD
 - Fecha de la Resolución
 - Dirección de notificación



1.1.1 Búsqueda por Nombre:

- a. En el área de 'Filtro', diríjase al recuadro 'Persona' e ingrese ya sea el nombre completo (dos Nombres y dos Apellidos) o los Apellidos completos.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 92 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b. Luego de Click en el Botón 'Filtrar'




ID	NUM. RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTO	DEBE
536708	2012-17070	FLORENA DEL CARMEN CONTRERAS OJAZ	22799119	2270479	10/10/2012	Averías Redescol t
537217	2012-21129	GILBERTO CONTRERAS RUIZ	8668126	2274827	10/10/2012	
537908	2012-172	ALVARO DE JESUS CONTRERAS OJAZ	7928923	2280948	20/09/2012	

1.1.2 Búsqueda por FUD:

a. En el área de 'Filtro', diríjase al recuadro 'Declaración' e ingrese el numero FUD completo sin signos de puntuación ni espacios.



ID	NUM. RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTO	DIRECCION NOTIFICACION
40	2015-7058	YOLINA LUCY GONZALEZ	111246175	400002888	04/05/2015	Ofici #15-25- Rai 4 Ed. Confid. Península Rucidal

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 93 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b. Luego de Click en el Botón 'Filtrar'



The screenshot shows the MAARIV web application interface. At the top, there are logos for 'Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas' and 'PROSPERIDAD PARA TODOS'. Below the logos, there is a search form with fields for 'Número Resolución', 'Fecha Desde', 'Persona', 'Declaración', 'Id Notificación', 'Fecha Hasta', 'N° Documento', and 'Proceso'. A 'Filtrar' button is highlighted with a red box. Below the search form, there is a table with the following data:

ID	NUM RESOLUCION	NOMBRE	DOCUMENTO	DECLARACION	FECHA ACTD	DEBE
336709	2012-17070	FLORENA DEL CARMEN CONTRERAS OJEA	32789919	3270679	10/10/2012	Avernia Redepal n
337217	2012-21129	SILBENTO CONTRERAS RUIZ	8608126	3274827	16/10/2012	
337968	1912-373	ALVARO DE JESUS CONTRERAS OJEA	7502923	3280945	20/09/2012	

1.3.4 Herramienta MAARIV


Es la herramienta que permite registrar y gestionar la información que se genera a partir del Acceso de las víctimas a las medidas de reparación Integral, distintas a indemnización.

- Consulta para verificación de acompañamiento al Retorno y Reubicación Herramienta MAARIV

El acompañamiento de la Unidad para las víctimas al proceso de Retornos, reubicación e Integración local, se realiza por una única vez a las víctimas de este hecho victimizante, reconocido en el Registro único de víctimas RUV. Únicamente se realiza un nuevo acompañamiento cuando el hogar vuelve a ser victimizado por este hecho posterior al retorno, la reubicación o el proceso de integración local.

Por esta razón es necesario que el Orientador realice la verificación en el histórico de familias acompañadas en su proceso de retorno o reubicación por parte de la Unidad o entidades predecesoras con esta responsabilidad asignada.

Para tal fin el Orientador realiza el ingreso a la Herramienta MAARIV donde tendrá acceso a esta información:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 94 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Ingreso a la herramienta MAARIV: Ip: <http://maariv.unidadvictimas.gov.co/>
2. Una vez se ingresa a la herramienta, El Orientador debe ingresar al módulo R &R
3. Una vez seleccionamos el modulo, se desplegara una lista correspondiente a las acciones que podemos revisar para el proceso de RYR.



4. **Histórico de retornos:** En el histórico de RYR se puede consultar todas las personas y hogares que han recibido el acompañamiento en su proceso de retorno, reubicación o integración local y por tanto han sido beneficiarios de estrategias de atención especializadas, tales como: FEST, EEAI, Convenios de Cofinanciación, han recibido la ayuda de 1.5 SMMLV por concepto de transporte y traslado de enseres. La forma de Consulta es por Radicado, Cedula o Nombres y Apellidos.


Histórico de Retornos			
Ingrese el número de radicado	<input type="text"/>		
Ingrese el número de cédula	<input type="text"/>		
Nombres	<input type="text"/>		<input type="button" value="Buscar"/>
Apellidos	<input type="text"/>		
Exhibición	Identificación	Reubicación	Personas Víctimas
<input type="checkbox"/>	#340 CASTILLO	338337	188374
<input type="checkbox"/>	#340 ANTONIO VERGARA ANTONIO	7815347	331281
<input type="checkbox"/>	#340 CLAYTON CORTEZ	5300872	387881
<input type="checkbox"/>	#340 CORTEZ BELLULLI	12282887	388781
<input type="checkbox"/>	#301 GARCIA HERNANDEZ	5510541	574874
<input type="checkbox"/>	#340 MOLINA LUNA	8822820	120789
<input type="checkbox"/>	#340 ANTONIO DESPLAZADO JARAMILLO	1732087	34128
<input type="checkbox"/>	#301 DAVID CUADRADO CUENTES	154740729	110478
<input type="checkbox"/>	#340 DE JESUS WALTERCABENA	7624718	48082
<input type="checkbox"/>	#340 RICARDO CASTRO SANCHEZ	8822188	118781

1/2

Página 1

Desarrollado por: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Contacto: unidadvictimas@unidadvictimas.gov.co
Copyright © 2015. All rights reserved.

Cuando hemos seleccionado un parámetro y ubicamos la persona que consultamos se desplegara la información de la persona, el enfoque diferencial y los datos del radicado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 95 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DATOS PERSONALES		ENFOQUE DIFERENCIAL	
Tipo de documento	CEDEJA DE CUBAQUINA	Sexo	MASCULINO
Identificación	838838	Etnia	IBORO O AFROCOLONIAL
Primer nombre	ANDRÉ	Religión	ROMANO
Segundo nombre		Presencia discapacidad	NO
Primer apellido	CASTILLO	Orientación sexual	HETEROSEXUAL
Segundo apellido			
Fecha nacimiento	28/03/1944	DATOS DEL RADICADO	
Dep-Mun. residencia	MARINO (22) - SAN ANDRÉS	Radicado	8068574
Municipio	LA FLORIDA	Motivo legal	8448
Creador sistema de datos	SAN ANDRÉS DE TUMBADO BAI	Hecho victimario	DESPLAZAMIENTO FORZADO
Teléfono	3120170881	Dep-Mun. de hecho	MARINO (22) - SAN ANDRÉS
E-mail	0.0@90TWAL.COM	Fecha hecho victimario	27/06/2010


REPARACIÓN
 No se encontraron registros almacenados.

Desarrollado por Equipo Control y Seguimiento Dirección de Reparación: control@unidadvictimas.gov.co
 Copyright © 2015. All rights reserved.

Si la persona ya ha sido acompañada en su proceso de retorno, reubicación o integración local es necesario explicarle: que la Unidad para las Víctimas y las entidades del SNARIV realizaron un acompañamiento a su proceso de retorno, reubicación o integración local, brindando una oferta que contribuye a su estabilización socioeconómica en el territorio elegido voluntariamente, adicionalmente los lineamientos normativos establecen que este acompañamiento solo se puede efectuar por una sola vez hasta tanto el hogar no vuelva a ser victimizado por este mismo hecho, por esta razón no es posible acompañar nuevamente dicha solicitud. No obstante el hogar seguirá siendo atendido con las demás medidas de asistencia y reparación a las que tenga derecho.

Cuando el hogar que manifiesta su interés por recibir el acompañamiento de la Unidad en su proceso de Retorno, Reubicación o Integración local y se verifica que anteriormente no ha sido acompañado por el Estado, para este fin y por el mismo hecho, el Orientador debe genera un Agendamiento en la herramienta CRM MILLENIUM, para, tipo de agenda respuesta **presencial**; proceso **reparación**; **Agendamiento: Acompañamiento al Retorno y Reubicación e integración local**.

La cita con el Enlace integral presencial especializado en reparación se realiza para identificar claramente el lugar donde espera radicarse definitivamente, revisar la composición del hogar, asesorar la decisión a tomar de acuerdo a los principios del retorno y la reubicación (Se verifica intención de Retorno, reubicación e Integración local, revisar concepto de seguridad, dignidad y registrar voluntariedad).


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 96 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Aspectos a tener en cuenta antes de registrar la solicitud:

- El acompañamiento en reubicaciones no aplica para casos que requieran especial protección por amenazas contra la integridad física, es decir, cuando la persona solicita reubicación motivada por amenazas de actores armados o delincuenciales. Estos casos deben ser remitidos de manera prioritaria la Unidad Nacional de Protección que es la entidad competente para realizar el análisis del riesgo y determinar las medidas de protección necesarias. En los municipios o ciudades donde no haya presencia de esta entidad, las personas deben dirigirse a las respectivas secretarías de gobierno, quienes deben tomar las medidas iniciales de protección.
- El acompañamiento en retornos y reubicaciones no aplica para casos de reubicación por riesgos no mitigables, es decir, cuando la persona quiere Retornar o Reubicarse porque su vida corre algún riesgo a causa de un fenómeno natural o emergencias ambientales. Estos casos deben direccionarse al Sistema de Gestión de Riesgos, que funciona a través de los Comités Municipales de Gestión de Riesgo. La orientación es brindada por las secretarías de Planeación Municipal.
- El acompañamiento de la UARIV se realiza por una sola vez sin importar la cantidad de eventos de desplazamiento reconocidos en el RUV. Solamente se realiza un nuevo acompañamiento cuando sucede otro desplazamiento posterior al retorno, la reubicación o el proceso de integración local
- Todos los integrantes del hogar deben participar activamente en la toma de la decisión de retorno, reubicación o integración local. También deben discutir las expectativas e intereses de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas mayores o personas en situación de discapacidad y de las mujeres (compañera o esposo) que conforman el hogar para tomar una decisión concertada que los beneficie a todos.

1.3.3 Herramienta INDEMNIZA

INDEMNIZA es un sistema de información desarrollado con el fin de administrar el proceso de indemnización por vía administrativa a las víctimas del conflicto armado, dentro de sus funcionalidades se contemplan la consolidación de criterios de priorización a víctimas del conflicto armado según lo dicta el decreto 0009 de 2015, consulta de histórico víctimas indemnizadas a la fecha, reprogramación de trámite de pagos de indemnización, generación

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 97 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

e impresión de oficios de indemnización, documentación de destinatarios con mayor derecho a recibir indemnización de víctimas de Homicidio y desaparición Forzada dentro del marco normativo dado por la ley 1448 de 2011 y validación de núcleo familiar de víctimas de desplazamiento forzado.


➤ **REGISTRO DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN Y CARGUE DE DOCUMENTOS SOPORTE.**

Con el fin de entregar una respuesta de fondo a la víctima que realiza la consulta sobre el estado del caso de su indemnización y priorizar a las víctimas de acuerdo a los Criterios dispuesta por la resolución 0090 de 2015 "Mediante la cual se actualizan los criterios de priorización para el acceso de las víctimas a las medidas de reparación integral en el marco de los principios de gradualidad y progresividad previstos en los artículos 17 y 18 de la Ley 1448 de 2011, 8 y 155 del Decreto 4800 de 2011, y el Decreto 1377 de 2014, y se derogan las resoluciones 223 de 8 de abril y 1006 de 20 de septiembre de 2013"


El Orientador debe diligenciar el formulario en línea en la herramienta Indemniza y adjuntar los soportes de acuerdo a cada caso particular (Verificar en la herramienta indemniza si esta persona ya tiene registrado algún criterio de priorización y de identificar algún otro es necesario marcarlo). Es necesario realizar algunas preguntas de validación, además de solicitarle los documentos completos en caso en que se requieran, de no tenerlos se le debe informar que es necesario que regrese y solicite la atención de un orientador en el punto de atención, a través del quiosco virtual o personalmente. Una vez se entregan todos los documentos.

Criterios de Priorización y Soportes requeridos:


CRITERIO	SOPORTE	DESCRIPCIÓN
1º. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que habían solicitado indemnización en virtud de los regímenes anteriores a la Ley 1448 de 2011 y aún no les ha sido resuelta su solicitud (Ley 418 de 1997 y Decreto 1290 de 2008).	No tiene	

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 98 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<p>2º. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que sean diagnosticadas con enfermedades catastróficas, ruinosas o de alto costo, según las definiciones del Ministerio de Salud y Protección Social.</p>	<p style="text-align: center;">Certificación Médica</p>	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>
<p>3º. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que tengan alguna discapacidad física, sensorial (auditiva o visual), mental cognitiva/intelectual, mental psicosocial, o múltiple.</p>	<p style="text-align: center;">Certificación Médica</p>	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>
<p>4º. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que fueron incluidas en el RUV por lesiones con discapacidad o incapacidad permanente sufridas con ocasión de hechos causados por accidente con Mina Antipersonal (MAP), Munición sin Explotar (MUSE) o Artefactos Explosivos Improvisados (AEI). Esta información deberá ser visible y/o actualizada en el RUV.</p>	<p style="text-align: center;">Certificación Médica</p>	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta</p>

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 99 DE 786	
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

		profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.
5°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, cuya jefatura del hogar sea asumida exclusivamente por una mujer madre de familia que tenga a cargo una o más personas con discapacidad y/o enfermedad catastrófica, ruinosa o de alto costo.	Certificación Médica de la persona a cargo	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>
6°. Víctimas de violencia sexual, incluidos los niños, niñas y adolescentes nacidos como consecuencia de una violación sexual.	No requiere soporte	
7°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que sean personas mayores de setenta (70) años.	Copia documento de Identidad	- Cédula de ciudadanía
8°. Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización ilícita.	No requiere soporte	
9°. Víctimas individuales de cualquier hecho susceptible de indemnización que hagan parte de un sujeto de reparación colectiva que se encuentre adelantando la ruta del Programa de Reparación Colectiva, formulado con el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas, siempre y cuando el sujeto de reparación colectiva se encuentre incluido en el RUV.	No requiere soporte	


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 100 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<p>10°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que en el RUV se encuentren autoreconocidos con orientación o identidad sexual diversa, o LGBTI (lesbiana, gay, bisexual, transexual, transgenerista o intersexual).</p>	<p>No requiere soporte</p>	
<p>11°. Víctimas de todos los hechos susceptibles de indemnización que se encuentren fuera del territorio nacional con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y que tengan una cuenta bancaria en el país en el que estén domiciliados o residenciados o una cuenta a su nombre en Colombia.</p>	<p>No requiere soporte</p>	
<p>12°. Familiares de víctimas de desaparición forzada y de homicidio que participen en procesos de entrega de cuerpos o restos óseos y que tengan derecho a acceder a la medida de indemnización.</p>	<p>No requiere soporte</p>	

El orientador realizará el siguiente paso a paso:

1. Ingreso: a la herramienta INDEMNIZA: <http://indemniza.unidadvictimas.gov.co/>

En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción "Histórico".

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 101 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




1. Allí el sistema desplegará la lista de módulos presentados en histórico, y debe seleccionar el módulo "Consulta persona".



2. Una vez ingresa al módulo se visualizará dos tipos de información, la primera es un buscador y la segunda las personas que hacen parte de Criterios de Priorización.



5. Para buscar la persona que desea aplicarle el Criterio de priorización debe ir al buscador y puede realizar por varios criterios la consulta.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 102 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Q Buscador

Tipo Documento: CC

No Documento: 100103304

Primer Nombre: JHON

Segundo Nombre: ANDRES

Primer Apellido: LOPEZ

Segundo Apellido: GALVIS

Buscar

Criterios de Búsqueda:


1. Tipo Documento
2. No Documento
3. Primer Nombre
4. Segundo Nombre
5. Primer Apellido
6. Segundo Apellido

Nota: Recuerde siempre dar clic en el Botón Buscar, si realiza la acción Enter la herramienta no generara ninguna búsqueda.

4. Cuando ha seleccionado el criterio de búsqueda la herramienta desplegara una información básica con unos botones asociados, los cuales significan:

C = Consultar: Cuando selecciona este botón el desplegara información básica de la persona que seleccionamos en la búsqueda, traerá nombres y apellidos, genero, tipo, numero de documento, fecha de expedición del documento, fecha de nacimiento, departamento y municipio de nacimiento y de manera automática traerá unos ID o códigos que la herramienta asigna para control de la misma.

E = Editar: Cuando selecciona este botón el desplegara información de la persona que seleccionamos en la búsqueda, traerá los mismos campos que el botón C (Consultar) y podrá modificar los datos en caso de que encuentre que la información de la herramienta esta desactualizada.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 103 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

P = Priorizar: Cuando selecciona este botón el desplegara información para seleccionar el criterio de priorización de una lista desplegable de acuerdo a la Resolución 00090 de 2015.

C = Consultar Priorización: Cuando se ha registrado algún criterio de priorización para alguna persona en este botón se podrá consultar.


Boton C =



Boton P =



Boton C = Consultar

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 104 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




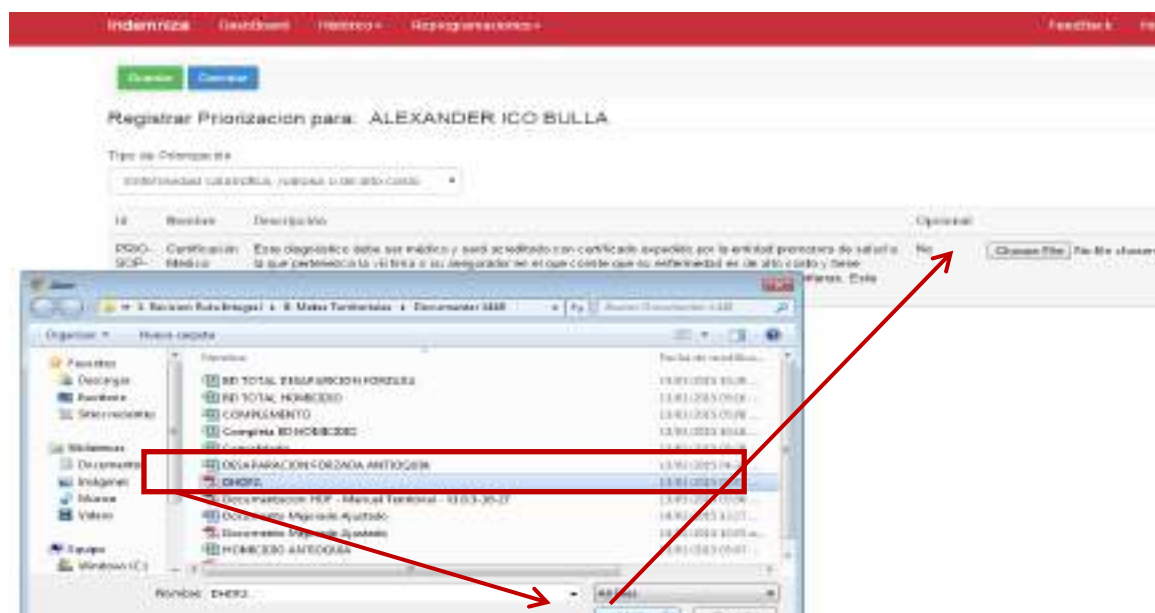
5. Para generar la identificación y cargue del criterio de priorización una vez ingrese al botón P, debe seleccionar de la lista desplegable el criterio y este le dirá el nombre del criterio, la descripción del mismo, si es opcional o no, y el botón para cargar el soporte.



Id	Nombre	Descripción	Opcional
9001	Certificación Médica	Este diagnóstico debe ser médico y será acreditado con certificado expedido por la entidad promotora de salud a la que pertenezca la víctima o es asegurado en el que conste que su enfermedad es de alto costo y tiene cobertura PDS en el régimen contributivo, régimen subsidiado o resolución de enfermedades huérfanas. Este documento no podrá tener una vigencia superior a un año.	No

Para cargar el soporte este debe estar en formato PDF.


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 105 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



7. Cuando ha realizado esta opción debe ir al botón Guardar, y con esto finaliza la tarea de identificación de criterio de priorización. Luego debe buscar nuevamente a la persona y dar en el botón Consultar Criterio para bajar el soporte que se le entrega a la Víctima.
8. Infórmele a la Víctima que ya quedo registrada su solicitud de priorización, por cual criterio.

➤ CONSULTA ESTADO DEL GIRO INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Si una víctima solicita información acerca del estado de su giro de indemnización, es necesario verificar si existe un giro asignado a título de indemnización para esta persona.

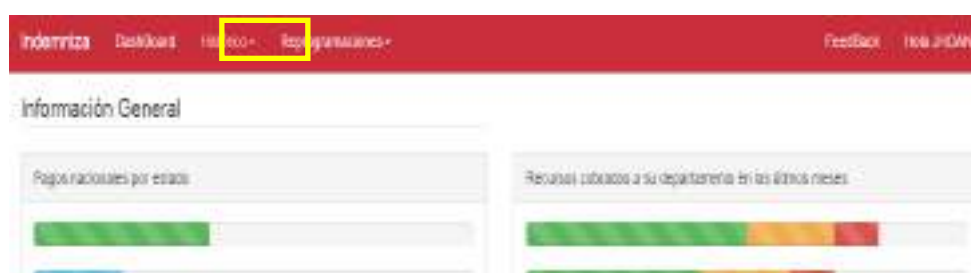
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 106 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El Orientador debe tener en cuenta los siguientes pasos a fin de lograr determinar el estado del giro y la naturaleza de la Reprogramación de trámite, para así redireccionar o dar trámite a la solicitud elevada por la víctima.

Ingreso: a la herramienta INDEMNIZA: <http://indemniza.unidadvictimas.gov.co/>

En el HOME, seleccione la opción: Histórico.


2. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción “Histórico”.



3. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción “Consulta pago territorial”.



4. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción “Buscador”. Digitando cualquiera de los campos de consulta y dar clic en Buscar, lo cual permitirá corroborar si la víctima tiene un giro asignado para indemnización:

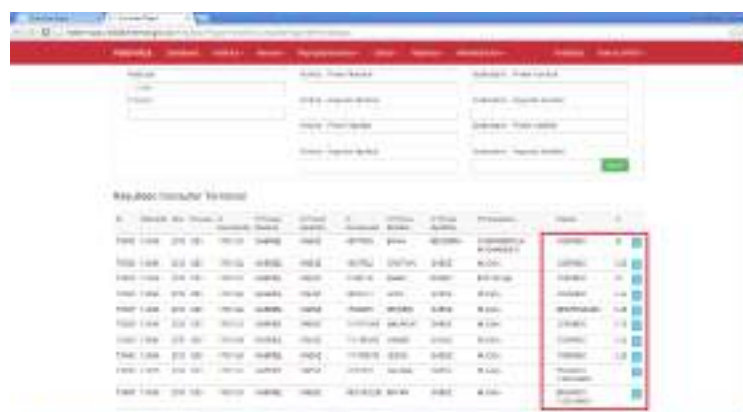
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 107 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




5. En los resultados encontrados en el Ejemplo al cual se ingresa por la opción "Destinatario N° de Documento". Es necesario seleccionar la Opción C de consultar.



El resultado de consultar traerá el listado de destinatarios por cada caso.



Cada destinatario según su caso puede tener diferentes tipos de estado del giro:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 108 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

COBRADO: El giro ya fue cobrado por la víctima, indicar en qué fecha y lugar

ABONADO: Ya se realizó un abono parcial a los destinatarios pero no se ha cerrado el caso porque están pendientes algunos destinatarios.

ENCARGO FIDUCIARIO: Es un menor de edad, por tanto el giro de indemnización se constituye como Encargo fiduciario.

REINTEGRADO: Significa que el giro no fue cobrado dentro del término estipulado por parte del destinatario, y por tanto el banco no realizará la transacción de pago, lo cual indica que el Orientador deberá revisar el módulo de reprogramaciones de la herramienta para dar trámite a la solicitud y poder dar solución a la víctima. Para el caso en que el estado del giro en la herramienta Indemniza sea **Reintegrado**, es necesario realizar el procedimiento de reprogramación.

Importante:

En el caso en que ninguno de estos estados sea identificado o el estado sea EN REVISION, el ORIENTADOR escalará la solicitud a fin de que el equipo de indemnizaciones de la Subdirección de reparación Individual determine el estado del giro y según sea el caso se realice el trámite correspondiente; a través de correo electrónico al líder de zona del equipo de Indemnizaciones.


Es necesario que el Orientador escale la solicitud en la tipología CRM AMERICAS establecida REPARACION - CONSULTA MEDIDA DE INDEMNIZACION – ESTADO DE LA INDEMNIZACION.

Si el caso no se encuentra en Indemniza para su proceso documental

Es necesario que el Orientador escale la solicitud en la tipología CRM AMERICAS establecida REPARACION - CONSULTA MEDIDA DE INDEMNIZACION – ESTADO DE LA INDEMNIZACION.

- REGISTRO DE AGENDAMIENTO A REPROGRAMACIONES DE GIROS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA:

Una Reprogramación es un proceso que se realiza para volver a programar un giro de indemnización asignado a una víctima, el cual no pudo ser cobrado por diferentes circunstancias.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 109 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Según la complejidad del trámite, las reprogramaciones son de 2 tipos:

1. Reprogramaciones de fondo.
2. Reprogramaciones de trámite o forma.

1. **Reprogramaciones de fondo:** Son aquellas reprogramaciones que requieren un trámite más especializado, las causas que generan este tipo de reprogramaciones son las siguientes: error en nombre de la víctima (Víctima directa del hecho, homicidio y desaparición forzada), destinatario con discapacidad (Persona que no puede hacer efectivo el cobro del giro por su situación de discapacidad), error en número de radicado, o por indemnización girada al tutor de un NNA, para cambio a encargo fiduciario.
2. **Reprogramaciones de Trámite:** Son aquellas reprogramaciones cuyo proceso de ajuste es más sencillo, son generadas por las siguientes causas: por no cobro en la fecha establecida (durante los 30 días de vigencia en la entidad bancaria), reprogramación por error en nombre o número de identificación del destinatario, cambio de tipo de documento del destinatario, por solicitud voluntaria del destinatario de realizar consignación en cuenta nacional o cuenta extranjera, Por cambio de sucursal de la entidad bancaria, por necesidad de constitución de encargo fiduciario, o reprogramación porque el destinatario no posee la cédula o presenta contraseña.

Las solicitudes de Reprogramaciones de trámite y de fondo será realizada por el/la Enlace Integral o profesional de la Dirección territorial, encargado del tema REPROGRAMACIONES, los Orientadores y Enlaces integrales ya no realizarán esta actividad, únicamente registrarán los datos de contacto de las víctimas que realicen esta solicitud en la tipología de agendamiento "Reprogramaciones de giro para Indemnización", CRM MILLENIÚN, informándole a la víctima que el equipo responsable del tema se pondrá en contacto telefónico con ella.

El Orientador realizará la consulta del estado del giro de indemnización, como se indica en el apartado anterior, verificando que el giro aparece como Reintegrado en la opción Histórico.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 110 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El/La Orientador(a) realizará en la tipología Agendamiento Reprogramaciones de Giro para Indemnización en la herramienta CRM MILLENIUM, para registrar los datos de contacto de las víctimas que solicitan reprogramación, sin generar fecha y hora de atención, únicamente debe informarle a la víctima que el equipo encargado del tema se pondrá en contacto con ella, a más tardar en 1 mes. La fecha y hora de atención Únicamente será generada por el Enlace Integral o profesional de la Dirección territorial designado para el tema REPROGRAMACIONES, para Auto agendarse y realizar la actividad de Reprogramaciones

Nota: siempre se deben verificar los datos de contacto de los destinatarios y en caso de algún cambio deben ser actualizados.


1.4. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REGISTRO


➤ LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIONES Y NOVEDADES

A continuación el orientador puede encontrar las diferentes tipologías que se encuentran en la herramienta CRM AMÉRICAS para el trámite de cada una de las solicitudes del proceso de Registro.

En puntos de atención y centros regionales las solicitudes son tramitadas por medio de la herramienta CRM AMÉRICAS, los orientadores deben radicar en dicha herramienta las solicitudes y anexar el formato de actualizaciones y novedades y los soporte requeridos; el envío del documento en físico debe hacerse a través de la empresa de mensajería con Oficio remisorio indicando que ya se encuentran cargados en CRM AMÉRICAS y la cantidad enviada.

Formato de Solicitud de Actualizaciones y Novedades de Registro Único de Víctimas

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 111 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	FORMATO SOLICITUD DE ACTUALIZACIONES Y NOVEDADES REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS	Código: 510,05,15-32
	GESTIÓN DE VALORACIÓN Y REGISTRO	Versión: 1
	LINEAMIENTOS OPERATIVOS PROCESO ACTUALIZACIONES Y NOVEDADES	Fecha de Aprobación: 21/08/2015 Pág: 1 de 2
I. DATOS GENERALES		
1 Identificación de la solicitud <input type="text" value="AAAA"/>	2 No. FUD (con el cual rindió la declaración)	3 Lugar de atención Departamento Municipio
5 Nombres del solicitante	6 Tipo Doc. 7 Número de documento	4 Entidad que atiende <input type="checkbox"/> UARIV <input type="checkbox"/> MIN. PUBLICO <input type="checkbox"/> Centro regional <input type="checkbox"/> Personería <input type="checkbox"/> Dir. territorial <input type="checkbox"/> Defensoría <input type="checkbox"/> Enlace M./Punto A. <input type="checkbox"/> Procuraduría Nombre : _____
8 Teléfono celular	9 Teléfono celular	10 Correo electrónico
11 Lugar donde se rindió la declaración Municipio	12 Fecha de declaración Día Mes Año	
13 Proporcione los siguientes datos del declarante:		
13 Nombres del declarante	14 Tipo de doc.	15 Número de Documento
II. TIPO SOLICITUD ACTUALIZACIONES Y/O NOVEDADES		

Una vez tramitadas las solicitudes el proceso de registro retroalimenta a quien haya realizado la solicitud sobre el estado de la solicitud; este proceso se realiza por el medio de la herramienta CRM AMÉRICAS (por el cual que se realizó la solicitud).

Actualizaciones: Corresponde a todas aquellas solicitudes que requieren corregir o ajustar información de personas en el sistema del Registro Único de Víctimas.

Novedades: Corresponde a todas aquellas solicitudes que implican cambios sustanciales sobre la información del Registro Único de Víctimas.

Otros casos: Aquellos casos que no se enmarquen en ninguna de las tipologías relacionadas.


Casos Especiales: Actualizaciones y Novedades con enfoque étnico, jornadas de atención para desplazamiento masivos.

➤ ACTUALIZACIONES

Tipos de Actualizaciones:

1. Actualización de información en el RUV

Toda persona que se encuentre en el Registro Único de Víctimas, puede solicitar actualización de la información, a excepción de los niños, niñas y adolescentes cuyo trámite debe ser adelantado a través su representante legal (aplica para todos los hechos victimizantes).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 112 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Tipos de solicitud:

- Actualización de nombres y/o documento de identificación
- Actualización del componente sexo en el RUV (Decreto 1227 de 2015)
- Cambio datos de contacto
- Información Socioeconómica
- Fecha de nacimiento (Para esta solicitud diligencie en el Formato de novedades, el Ítem “n) Otro ¿Cuál?” indicando el tipo de actualización.

El orientador debe solicitar y adjuntar los documentos soporte para que la Unidad para las Víctimas pueda realizar el análisis de la solicitud.

Los **documentos soporte** que el orientador debe solicitar a la víctima para el análisis de la solicitud son:

Actualización de nombres, documento de identificación y/o Fecha de nacimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anexar copia de documento legible. 2. Si es cambio de No. de identificación se requiere que cuente con Certificado de la Registraduría que indique si el No. registrado en el Sistema de Información pertenece a otra persona o si se encuentra cancelado. 3. Si corresponde a cambio de nombres debe anexar Escritura Pública y Registro Civil que acredite dicho cambio. 4. Si corresponde a corrección del componente sexo en el RUV (Decreto 1227 de 2015), debe anexar Escritura Pública y/o Registro Civil que acredite dicho cambio.
--	--

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 113 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cambio datos de contacto y otros datos de información	Formato de actualización indicando los nuevos datos de contacto o solicitud escrita, con los datos que desea actualizar.
Información socioeconómica	Formato de actualización indicando actualización de actividad económica que desempeña actualmente.


2. Actualización de Estado Fallecido

Cualquier víctima que se encuentre registrada en el RUV, puede solicitar la actualización de esta información anexando los siguientes documentos:

Estado Fallecido	Registro civil de defunción de la persona a quien se deba actualizar dicho estado.
-------------------------	--

3. Discapacidad

Cualquier víctima que se encuentre registrada en el RUV y que presente algún tipo de discapacidad y que no se encuentre relacionada en el sistema, puede solicitar la actualización de esta información anexando los siguientes documentos:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 114 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Discapacidad	Certificado expedido por la EPS o ARS en el que conste el tipo discapacidad con vigencia no mayor a 12 meses.
--------------	---

4. Actualización Orientación Sexual / Identidad de Género (Autoreconocimiento).


Cualquier víctima que se encuentre registrada en el RUV y que requiera actualizar la información sobre su orientación sexual o identidad de género lo podrá hacer diligenciando el Formato de novedades, en el ítem “n) Otro ¿Cuál?” podrá indicar el tipo de actualización y en el numeral 29 especificar la información; no requiere ningún tipo de documentación soporte.

➤ NOVEDADES

1. Aclaración de Parentescos

Cualquier víctima que se encuentre registrada en el RUV y presente inconsistencias en la información de parentesco (**Dos esposas o esposos en el hogar en hogar, doble jefatura de hogar, sin jefe de hogar asignado, sin parentescos, etc.**), puede solicitar la corrección de dicha información anexando lo siguiente:


Aclaración parentescos, para registros declarados bajo el marco de la ley 387 de 1997 y ley 1448 de 2011	Formato de actualización y novedad, relacionando el grupo familiar y los respectivos parentescos a excepción del jefe de hogar dicho parentesco no es actualizable bajo esta tipificación; igualmente deberá anexar soportes que validen dichos parentescos.
--	--

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 115 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<p>Aclaración de parentescos, para registros declarados el Decreto 1290 de 2008 y la ley 418 de 1997.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esposo(a): i) Registro civil de matrimonio o partida eclesiástica de matrimonio; ii) Cédula de ciudadanía. 2. Compañero(a) permanente: Sentencia judicial de declaratoria de existencia de unión marital de hecho, o declaración de terceros (no requiere ser autenticada ante notario público); ii) Cédula de ciudadanía. 3. Hijos: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo; ii) Documento de identidad (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía) 4. Padres: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo de la víctima; ii) Cédula de ciudadanía. 5. Hermanos: <i>(Aplica solo bajo el marco del decreto 1290 de 2008 ya que bajo ley 418 de 1997 no se ingresan como beneficiarios a los hermanos de la víctima)</i> i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástico de bautismo, con el fin de corroborar el parentesco (evidenciar que la víctima tenga que uno o los dos padres en común con la persona que se enuncia como hermano), de no ser así es necesario que lo allegue junto con los otros documentos ii) Documentos de identidad (Tarjeta de identidad o Cédula de ciudadanía).
---	---

2. Cambio o Asignación de Tutor

Los niños, niñas y/o adolescentes que requieran de un tutor para acceder a las rutas de atención y no tengan asignado ninguno dentro del RUV o se presente cambio en el actualmente asignado. El representante legal podrá solicitar la modificación de esta información, anexando los siguientes documentos:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 116 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cambio o asignación de tutor	Concepto emitido por la autoridad competente, donde se establezca quien tiene la custodia del niño, niña o adolescente (NNA), fotocopia del registro civil legible del NNA, copia del documento de identidad para el niño, niña o adolescente (NNA) (si es mayor de siete (7) años), fotocopia de documento de identificación del tutor del NNA, preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 6 meses.
------------------------------	--

➤ INCLUSIONES

1. Cualquier persona que se encuentre incluida en el Registro Único de Víctimas bajo el marco de la **Ley 387 de 1997 y 1448 de 2011**, puede solicitar el ingreso de un menor o mayor de edad de su grupo familiar en los siguientes casos:

- Ingreso de menor o mayor de edad relacionado en la declaración:

Para la atención y orientación el orientador debe tener en cuenta:

Ingreso de una persona que ha sido relacionada en la declaración, pero que al momento de la inscripción en el Registro, no se ingresó; Aplica para todos los hechos victimizantes.


- Ingreso de personas de la tercera edad y/o con discapacidad:

Para la atención y orientación el orientador debe tener en cuenta:

Siempre y cuando se compruebe que depende económicamente de una víctima reconocida en el RUV; aplica para Desplazamiento Forzado.

- Ingreso de niños, niñas y adolescentes:


Para la atención y orientación el orientador debe tener en cuenta:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 117 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cuando la persona es víctima de Desplazamiento Forzado, puede solicitar de hijos menores de edad, siempre y cuando acredite parentesco o custodia de este menor.

Los **Documentos soporte** que el orientador debe solicitar a la víctima y enviar para el análisis de la solicitud son:

Ingreso de mayor de edad relacionado en la declaración.	Documento de identificación de la persona a incluir (La inclusión procederá siempre y cuando La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas confirme que esta persona se nombró de manera clara y específica en la declaración original).
Ingreso de adulto mayor y/o discapacitado	Anexar copia del documento de identidad y concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe que la persona a incluir está a cargo de una víctima reconocida dentro del Registro; adicionalmente para personas con discapacidad es necesario el soporte que acredite la condición de discapacidad que la persona a ingresar presenta, preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 12 meses.
Ingreso de niños, niñas y adolescentes.	Registro Civil de Nacimiento del menor que acredite el parentesco o soporte de custodia (emitido por autoridad competente) donde acredite que la custodia del niño, niña o adolescente a incluir la tiene uno de los integrantes del núcleo familiar, preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 6 meses.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 118 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. Podrán solicitar la inclusión en el Registro Único de Víctimas, las personas que ostenten la calidad de beneficiario de una víctima incluida en el RUV bajo el marco del Decreto 1290 de 2008 y ley 418 de 1997, siempre y cuando acrediten los siguientes parentescos:

- Hijos
- Esposa y Compañera Permanente.
- Padres
- Hermanos
- Abuelos.

Los documentos soporte que el orientador debe solicitar a la víctima para acreditar parentescos son:

<p>Ingreso de nuevos beneficiarios para registros declarados el Decreto 1290 de 2008 y la ley 418 de 1997.</p>	<p>El primer documento es la Afirmación de Juramento y los relacionados según corresponda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Espos(a): i) Registro civil de matrimonio o partida eclesiástica de matrimonio; ii) Cédula de ciudadanía. 2. Compañero(a) permanente: Sentencia judicial de declaratoria de existencia de unión marital de hecho, o declaración de terceros (no requiere ser autenticada ante notario público); ii) Cédula de ciudadanía. 3. Hijos: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo; ii) Documento de identidad (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía) 4. Padres: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo de la víctima; ii) Cédula de ciudadanía. 5. Hermanos: <i>(Aplica solo bajo el marco del decreto 1290 ya que bajo ley 418 no se ingresan como beneficiarios a los hermanos de la víctima)</i> i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo; ii) Documentos de identidad (Tarjeta de identidad o Cédula de
--	--

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 119 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	ciudadanía). 6. Abuelos: Se pueden ingresar al registro los Abuelos de la víctima, pero ellos no pueden acceder a la Indemnización económica, a no ser que acrediten dependencia económica desde o hacia la víctima.
--	--

➤ CAMBIO DE JEFE DE HOGAR


Se refiere a la sustitución del jefe de hogar relacionado inicialmente en el RUV, por otra de las personas (víctimas) mayores de edad existente en el mismo hogar registrado en el sistema de información, aplica para el hecho victimizante: *Desplazamiento Forzado*.

Puede solicitarse en los siguientes casos:


- Fallecimiento del jefe de hogar.
- Abandono del jefe de hogar.
- El jefe de hogar se encuentra fuera del país como refugiado.
- El jefe de hogar se encuentra privado de la libertad.
- Cuando padece de una enfermedad grave que le impida gestionar y recibir ayudas.
- Por solicitud voluntaria del jefe de hogar.
- Por encontrarse secuestrado o Desaparecido.

Los documentos soportes que el orientador debe solicitar a la víctima para el análisis de la solicitud son:

Fallecimiento del jefe(a) de hogar	Anexar certificado de defunción y copia de documento de identidad de quien asumirá la jefatura de hogar por decisión del núcleo familiar (Es suficiente con la presentación de escrito firmado por todos las personas mayores de edad que hacen parte del hogar donde de común acuerdo conceden a uno
---	---

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 120 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	de ellos tener la jefatura).
Abandono del jefe(a) de hogar	Concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe de manera sumaria dicha situación y documento del nuevo jefe(a) de hogar.
El jefe(a) de hogar se encuentra fuera del país como refugiado	Anexar documento expedido por autoridad competente que conste la residencia en otro país del jefe(a) del hogar actual y documento firmado por el actual jefe(a) de hogar en el cual especifica quien de los miembros del hogar (mayor de edad) estará encargado del núcleo familiar y copia documento identificación del nuevo jefe(a) de hogar.
El jefe(a) de hogar se encuentra privado de la libertad	Autorización del jefe(a) de hogar para que otro miembro del núcleo familiar (mayor de edad) se encargue del núcleo familiar; debe tener el sello del centro de reclusión, certificación de la detención expedida por autoridad competente especificando la fecha de cumplimiento de la pena o sentencia judicial, la vigencia no debe ser mayor a 3 meses
Por enfermedad grave que le impida movilizarse	Certificación expedida por la EPS o ARS en la que conste el tipo de enfermedad y la discapacidad que padece y documento o carta firmada por los miembros del núcleo mayores de edad, donde se indique quien debe quedar como jefe(a) hogar.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 121 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Por solicitud voluntaria del jefe(a) de hogar	Anexar autorización del jefe(a) de hogar en donde designe otro miembro del grupo familiar (mayor de edad) asuma la jefatura del hogar e indicar expresamente las causas del cambio, es suficiente con la presentación del escrito por parte del jefe(a) de hogar actual.
Por encontrarse secuestrado o Desaparecido	Copia de la denuncia elevada ante la autoridad competente, documento o carta firmada por los miembros del núcleo mayores de edad, donde se indique quien debe ser designado jefe(a) hogar (basta con la presentación de escrito firmado por todos los miembros del hogar mayores de edad, donde de común acuerdo indiquen a quién la jefatura del grupo familiar).


➤ REUNIFICACIÓN DEL HOGAR

Se refiere a unificar víctimas existentes en dos o más declaraciones, quienes por las condiciones mismas del hecho victimizante, son separados de su núcleo familiar, se reencuentran posteriormente y desean unirse en una misma declaración podrán hacerlo siempre y cuando se pueda establecer que todas las personas miembros del hogar convivían en el momento en que sucedió el hecho victimizante; *aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento forzado.*

Los documentos soporte requeridos que el orientador debe solicitar a la víctima para el análisis de la solicitud son:

Reunificación de núcleo familiar	Concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe la conformación del grupo familiar y documentos del grupo familiar; internamente se validará la situación que indica el grupo familiar.
----------------------------------	---

➤ DIVISIÓN DE NÚCLEO FAMILIAR

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 122 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Se refiere a desagregar víctimas existentes en dos o más declaraciones, por conformación de nuevos grupos familiares. Aplica para el hecho victimizante: *Desplazamiento Forzado*.

Los tipos de solicitud son:

- Violencia intrafamiliar.
- Abandono del jefe de hogar

Artículo 22.6.5.3.5. Ayuda humanitaria en caso de división del grupo familiar. Cuando se efectúe la división de grupos familiares inscritos en el Registro Único de Víctimas, se mantendrá el monto de la ayuda humanitaria que el grupo inicial venía recibiendo y seguirá siendo entregado al jefe de hogar que había sido reportado.


Parágrafo. En aquellos grupos familiares cuya división obedezca al abandono por parte del jefe del hogar y se requiere la protección de los niños, niñas y adolescentes o es producto de violencia intrafamiliar, dichos hogares recibirán de manera separada la ayuda humanitaria correspondiente, de manera proporcional según la conformación del grupo familiar. Para tal efecto, la persona deberá acreditar de manera sumaria dicha situación. Unidad Administrativa para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas podrá solicitar al Defensor de Familia o al Comisario Familia correspondiente, la información que le permita realizar la entrega separada de la citada ayuda humanitaria.

Los documentos soporte que el orientador debe solicitar a la víctima para el análisis de la solicitud son:

Violencia intrafamiliar - Abandono del jefe(a) de hogar	Concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe de manera sumaria dicha situación, indicando la nueva conformación del grupo y documento del nuevo jefe(a) de hogar.
---	--

➤ **ACLARACIÓN DE GRUPO FAMILIAR (MASIVO)**

Se refiere a aclarar los núcleos familiares dentro de un mismo registro, definiendo parentescos y conformación de grupos. Aplica para el hecho victimizante: *Desplazamiento forzado*.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 123 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Los **documentos soporte** que el orientador debe solicitar a la víctima para el análisis de la solicitud son:

Aclaración de Grupo familiar masivo (masivo)	Diligenciar Formato de solicitud de actualización y novedad indicando la conformación del grupo familiar, cabe aclarar que todos los integrantes deben estar en el mismo registro (declaración) dentro del sistema.
--	---

Para solicitud de aclaración de grupo familiar es importante tener en cuenta que todos los miembros deben estar dentro del mismo código en el Sistema de Información RUV, de lo contrario debe darse tratamiento de reunificación de núcleo familiar, para lo cual debe anexar los documentos requeridos.

➤ OTROS CASOS

Las solicitudes que no se encuentran enmarcadas en ninguna de las anteriores tipologías, se deben relacionar en este campo, describiendo de manera clara la novedad o actualización que requiere solicitar, esto aplica para todos los hechos victimizantes. En todo caso, la Subdirección de Registro y Gestión de la Información de la Unidad para las Víctimas adelantará el análisis correspondiente y decidirá sobre su procedencia.


➤ CASOS ESPECIALES

1. Actualizaciones y Novedades con enfoque étnico:

Atendiendo lo establecido en **el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011**, todas las solicitudes de actualizaciones y novedades de grupos étnicos contarán con un enfoque diferencial, la Subdirección de Valoración y Registro dará los lineamientos según sea el caso.

2. Jornadas de atención para desplazamientos masivos

Las solicitudes de actualizaciones o novedades que se tomen en las jornadas de atención a desplazamientos masivos, deben ser remitidas por los responsables de realizar la jornada de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 124 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

atención al responsable del procedimiento en Subdirección de Valoración y Registro indicando el masivo sujeto de atención y la fecha en la que se realizó esta jornada.

Para el trámite de las solicitudes el orientador debe tener en cuenta:

Todas las solicitudes deben presentarse con el Formato de actualizaciones y novedades (a excepción de las solicitudes de PQR), establecido por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, debidamente diligenciado.

Todas la solicitud debe estar debidamente soportada con los documentos establecidos por Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, dichos documentos deben ser legibles y no estar repisados o enmendados.


No procederán las solicitudes cuando se refieran a actualizaciones sobre registros de otras personas no incluidas dentro de su núcleo familiar.

Por este medio no se realizan cambios de estados en el Registro Único de Víctimas.

Todas las solicitudes son verificadas y analizadas por la Subdirección de Valoración y Registro, quien determinará si procede o no realizar la acción solicitada en el Sistema de Información del Registro Único de Víctimas.

Los documentos que se aporten deberán (i) ser suscritos debidamente por quien los emite, (ii) en papelería membretada de la entidad pública o privada que lo emite, (iii) ser legibles, (iv) contener claramente los datos de identificación de la persona objeto de atención y a la cual corresponda. Se debe anexar las pruebas pertinentes y/o conducentes que acrediten la viabilidad de la actualización en Registro.

Para acreditar de manera sumaria, la persona podrá solicitar las entidades competentes (Comisaría de Familia, Juzgado de Familia, ICBF, Centros de Conciliación, Inspecciones de Policía, Fiscalía, etc.) la

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 125 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las tipologías del CRM AMÉRICAS correspondientes a remitir al grupo de solución de Decreto 1290 son las siguientes:

- Aclaración de beneficiarios – DEC 1290
- Actualización datos de contacto – DEC 1290
- Estado del caso – DEC 1290
- Modificación documento de identificación – DEC 1290
- Modificación nombres y/o apellidos – DEC 1290

A continuación se encuentra el procedimiento que debe llevar a cabo el orientador por cada una de estas solicitudes y las respuestas que debe brindar en cada caso.

➤ ACLARACIÓN DE BENEFICIARIOS


Esta tipificación está contemplada para todas aquellas solicitudes donde la víctima pretende ser ingresado el registro en calidad de beneficiario de un proceso de reparación administrativa que se adelanta bajo el marco normativo del Decreto 1290, o busca que se radiquen correcciones o actualizaciones en el registro que defina el parentesco con la víctima y su estado en el registro y así adquirir la calidad de beneficiario, o simplemente definir la totalidad de los beneficiarios de dicho proceso.

El orientador debe determinar lo siguiente:

- Cuál o cuáles son los procesos por los que la víctima solicita que se ingresado como beneficiario (Radicado y víctima 1290)

El orientador debe determinarlo de la siguiente manera:

1. Ingresar a la herramienta VIVANTO y realizar la búsqueda por criterios (número de documento de identidad, radicado 1290, nombres y apellidos, entre otros), con el fin de identificar el proceso de la solicitud por cuanto existen víctimas que adelantan solicitudes por varios de los marcos normativos (Ley 387, Ley 418, Decreto 1290 o Ley 1448).

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 126 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



CONSULTA INDIVIDUAL

DOCUMENTO

NÚMERO DE DOCUMENTO

BUSCAR

- DOCUMENTOS
- NOMBRES Y APELLIDOS
- DECLARACION MPD
- DECLARACION RUV
- FORMA SIV
- RADIADOR RUV
- DECLARACION RUV
- NÚMERO DE FORMULARIO FUEI

La forma de identificar si registra bajo el marco del Decreto 1290 es con la palabra SIRAV en el box donde figura la víctima. Para realizar el direccionamiento al caso, el orientador debe activar el ícono de verificación que está al final del box, luego dar click en CONSULTA DETALLADA, y de esta manera remite al caso que se adelanta bajo el marco del Decreto 1290.



CONSULTA INDIVIDUAL

DOCUMENTO

282424


BUSCAR

FUENTE	ID	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	FECHA INGRESO	GÉNERO	OTRA
MPD	27441	VICTOR MANUEL ROSA CRONCH	282424	CIUDADAN SUJERVA	12/07/2015	MASC	NO DEFENSO
SIRAV	15274	FRANCISCO JAVIER SANCHEZ HERNANDEZ	282424	CEDULA DE CIUDADANIA	20/07/2015	MASCULINO	NO DEFENSO

CONSULTA RESUMIDA

CONSULTA DETALLADA

Con esta consulta se puede identificar: el número del radicado 1290 en el box de declaración, y el hecho victimizante en el banner inferior. El orientador debe dar click en el banner donde se enuncia el hecho para desplegar más información del proceso y en el banner de la parte inferior derecha que permite identificar el grupo familiar asociado al hecho victimizante.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 127 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CONSULTA INDIVIDUAL

VOLVER A PANEL DE BÚSQUEDA


FRANCISCO JAVIER RAMOS HERNANDEZ				DOCUMENTO: 2634314	ID PERSONA: ROSA
FUENTE: SRAY	DECLARACION: 112113	FUD/CASO: 0	ETNA: NO DEFINIDO	TPO VÍCTIMA: SIN INFORMACIÓN	DISCAPACIDAD: SIN INFORMACIÓN
NACIMIENTO: 1/1/1990	GENERO: MASCULINO	MIN DECL: MONTEBÚ			
FECHA OCIA: 3/1/2009	DEPTO. DECL: CÓRDOBA				

DESPLAZAMIENTO FORZADO

FECHA SINIESTRO: 3/12/1990	FECHA VALORACION: 10/7/2013	TPO DESPLAZAMIENTO: NO APLICA
REPARABLE: NO DEFINIDO	ESTADO: INCLUIDO	
DEPTO SINIESTRO: CÓRDOBA	MIN SINIESTRO:	TERRALTA:

VER GRUPO FAMILIAR ASOCIADO AL HECHO

De esta manera, el orientador puede identificar los beneficiarios que se encuentran en el RUV y los que no y verificar si cuentan con su estado definido.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 128 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBÓ SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CONSULTA INDIVIDUAL

Volver a Panel de Búsqueda

FRANCISCO JAVIER RAMOS HERNANDEZ

FUENTE:	GRAV	DECLARACION:	212133	DOCUMENTO:	2814514	ID PERSONA:	769014
NACIMIENTO:	3/3/1990	GENERO:	MASCULINO	PUBLICADO:	0	TIPO VICTIMA:	SIN INFORMACION
FECHA DECL:	3/31/2009	DEPTO. DECL:	CORDOBA	ETNIA:	NO DEFINIDO	DISCAPACIDAD:	SIN INFORMACION
		MUN. DECL:	MONTEBIA				

DESPLAZAMIENTO FORZADO

FECHA SINISTRO:	3/12/1990	FECHA VALORACION:	10/7/2015	TIPO DESPLAZAMIENTO:	NO APLICA
RESPONSABLE:	NO DEFINIDO	ESTADO:	INCLUIDO		
DEPTO SINISTRO:	CORDOBA	MUN SINISTRO:	TIBERRALTA		


NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	F_VALORACION	ESTADO
FRANCISCO JAVIER RAMOS HERNANDEZ	2814514	CECULA DE CIUDADANIA	VICTIMA DIRECTA	07/10/2015	INCLUIDO
JORGEMIA DEL SOCORRO EMBAEZ ANAYA	38097383	CECULA DE CIUDADANIA	INDETERMINADO	07/10/2015	En valoración interna técnica
DARDO INYER RAMOS EMBAEZ	17021340	SERIAL	HODIA	07/10/2015	Incluido
DARLYS MARCELA RAMOS EMBAEZ	23672659	SERIAL	HODIA	07/10/2015	INCLUIDO

En caso de no existir el beneficiario o de no contar con un estado en el RUV (INCLUIDO O NO INCLUIDO), el orientador debe realizar la respectiva búsqueda o recolección de los documentos que acreditan el parentesco con la víctima.

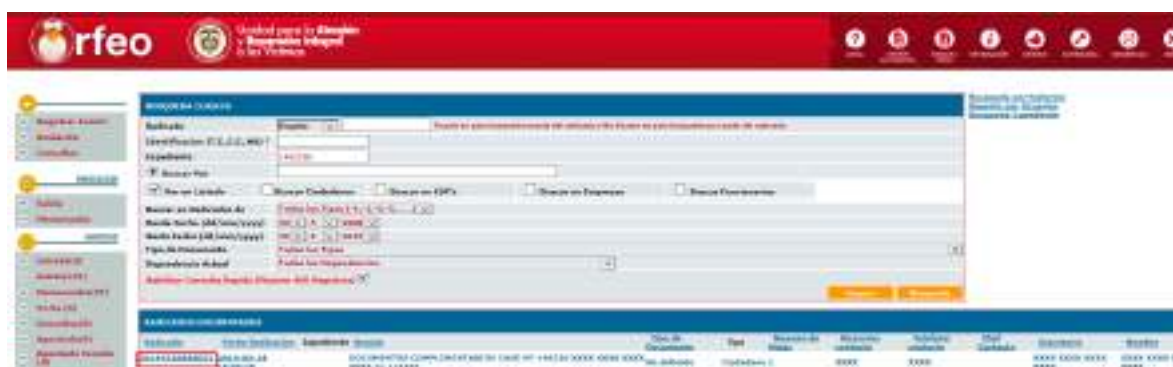
Para lo anterior el orientador debe llevar a cabo lo siguiente:

- Realizar la búsqueda en la herramienta ORFEO (por nombre, número de documento, número de radicado)



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 129 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En caso que existan los documentos en el expediente el orientador debe informar el número de radicado ORFEO con el fin de identificar los documentos existentes y así proceder a aplicar la actualización, ingreso o corrección de la información en el RUV.



En caso que NO existan los documentos que acredite la calidad de beneficiarios, el orientador debe recopilar los documentos y cargarlos en la herramienta CRM AMÉRICAS para ser remitidos para el trámite solicitado.

El orientador puede visualizar la respuesta al trámite en línea tan pronto haya sido atendida la solicitud. Se informa con una observación donde se informa si se atendió la solicitud de manera general o particular y cuál fue el motivo por el cual no se pudo atender la solicitud en su totalidad y cuál es el procedimiento a seguir.


➤ ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO

Esta tipología se encuentra para atender las solicitudes donde el ciudadano informe su actual lugar de residencia.

La actualización de esta información se ve reflejada tan pronto se da trámite a la solicitud (se actualiza en línea).

Para estos casos es importante que se conozca el número de radicado 1290, de no ser suministrado por el ciudadano, el orientador debe realizar la búsqueda de la información en la herramienta VIVANTO como se indicó anteriormente.

Solamente se actualiza la información a la víctima que presentó la solicitud debido a que en muchos casos no todos los beneficiarios residen en el mismo lugar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 130 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ ESTADO DEL CASO

Esta tipología se encuentra para atender las solicitudes del estado del proceso (Estado de la víctima).

Es de aclarar que con esta tipología no se suministra el estado de los beneficiarios, teniendo en cuenta que cuando se realizó la valoración se hizo directamente frente al hecho victimizante como tal y muchos casos no se allegaron documentos de beneficiarios para proceder a definir el mismo estado con el que cuenta la víctima.

Es importante tener en cuenta que las solicitudes de estado de beneficiarios se atienden remitidas con la tipología ACLARACIÓN DE BENEFICIARIOS – DEC 1290.

Para la remisión de la solicitud el orientador debe identificar el número de radicado y/o nombres y apellidos de la víctima según el procedimiento descrito anteriormente (BUSQUEDA EN VIVANTO).


Luego de identificarla víctima y el número de radicado 1290, el orientador debe realizar la búsqueda en la herramienta ORFEO con el fin de verificar si dicho proceso cuenta con un pronunciamiento en ACTA, o si ya se generó el respectivo acto administrativo.

De esta manera, poder brindar una respuesta de forma inmediata a la víctima sin necesidad de escalar una solicitud al proceso de registro.

La respuesta que se remite al orientador para brindar una respuesta a la víctima es:

- Estado de la víctima
- Número de radicado ORFEO con que se radicó la resolución (si cuenta con esta), junto con el número de resolución si fue generada.

En caso que se evidencian inconsistencias en el nombre de la víctima, el proceso de registro informará en la respuesta con el fin de que el orientador realice las verificaciones del caso en compañía de la víctima. Si el orientador detecta alguna inconsistencia en la información, el orientador debe escalar nuevamente al proceso de registro la solicitud para que se proceda a corregir nombres y/o apellidos de la víctima o número de documento de ser necesario (ESTAS SOLICITUDES SE ESCALAN CON LAS TIPOLOGÍAS – MODIFICACIÓN NOMBRES Y/O APELLIDOS – DEC – 1290 – MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD – DEC-1290).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 131 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Frente a las solicitudes de ESTADO DE CASO – DEC – 1290 donde solicitan la resolución o acto administrativo que informe el estado del caso y esta no existe, el proceso de registro remite respuesta como DEVUELTO y se recomienda que se escale a VÍA GUBERNATIVA, proceso encargado de esta competencia.

➤ MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD – DEC 1290

Esta tipología debe ser usada cuando la víctima solicite que se modifique, corrija, actualice o ingrese el número de documento de identidad de la víctima o del beneficiario.

Antes de remitir estas solicitudes el orientador debe:

- Realizar el procedimiento de validación verificando la información en VIVANTO con el fin de corroborar que se debe actualizar, corregir o ingresar el registro.
- Verificar en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO, CRM AMÉRICAS) si existen los documentos soporte o si es necesario solicitarlos a la víctima.


La respuesta a esta solicitud se ve reflejada en línea en la herramienta CRM AMÉRICAS, tan pronto la solicitud es atendida por la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas.

➤ MODIFICACIÓN NOMBRES Y/ APELLIDOS - DEEC 1290

Esta tipología corresponde a todas aquellas solicitudes donde se evidencia que existe alguna inconsistencia en los nombres y apellidos de la víctima o de los beneficiarios.

Antes de remitir estas solicitudes el orientador debe:

- Realizar el procedimiento de validación verificando la información en VIVANTO con el fin de verificar las inconsistencias.
- Verificar en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO, CRM AMÉRICAS) si existen los documentos que nos permitan corroborar la información y

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 132 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

tramitar la solicitud. En caso de no encontrar documentos, el orientador debe solicitarlos a la víctima y cargarlos a la herramienta CRM AMÉRICAS.

La respuesta a esta solicitud se ve reflejada en línea en la herramienta CRM AMÉRICAS, tan pronto la solicitud es atendida por la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas.

LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL PROCEDIMIENTO LEY 418

Las tipologías del CRM AMÉRICAS correspondientes a remitir al grupo de solución de Ley 418 son las siguientes:

- Aclaración de beneficiarios – LEY 418
- Actualización datos de contacto – LEY 418
- Estado del caso – LEY 418
- Modificación documento de identificación – LEY 418
- Modificación nombres y/o apellidos – LEY 418

A continuación se encuentra el procedimiento que debe llevar a cabo el orientador por cada una de estas solicitudes y las respuestas que debe brindar en cada caso.


➤ ACLARACIÓN DE BENEFICIARIOS

Esta tipología debe ser utilizada por el orientador en los siguientes casos:

- Para todas las solicitudes en donde una víctima pretende ser ingresado en el RUV en calidad del destinatario por un proceso de reparación administrativa que se adelante en el marco de la Ley 418.
- Correcciones o actualizaciones en el RUV para definir el parentesco con la víctima y su estado en el RUV, o simplemente para definir la totalidad de los destinatarios de dicho proceso.

Para atender estas solicitudes es necesario determinar lo siguiente:

- El proceso por el cual el cual la víctima solicita sea ingresado como destinatario (identificar caso y víctima Ley 418). El orientador debe realizar el procedimiento de validación y verificación en la herramienta VIVANTO (diferentes tipos de consulta) para identificar con claridad el proceso. Lo anterior, teniendo en cuenta que algunas víctimas adelantan procesos por Decreto 1290 y Ley 418.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 133 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Identificar si la víctima ya está en el RUV y el estado.
- En caso de no existir el destinatario en el RUV o en caso de encontrarse en RESERVA TÉCNICA, el orientador debe proceder a realizar la respectiva búsqueda en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO – CRM AMÉRICAS) o solicitar los documentos a la víctima que acrediten el parentesco.
- En caso de existir los documentos en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO o CRM AMÉRICAS), el orientador debe informar el número de radicado ORFEO en el CRM AMÉRICAS con el fin de que se registre e identifique los documentos existentes (no solicitarlos nuevamente a la víctima). El orientador debe realizar el trámite para la actualización, ingreso o corrección de la información en el RUV.
- En caso que **no** existan los documentos en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO o CRM AMÉRICAS), el orientador debe solicitarlos a la víctima y cargarlos en la herramienta CRM AMÉRICAS con el fin de que sean remitidos de acuerdo al trámite establecido para la solicitud.

La respuesta al caso es reflejada en línea en dicha herramienta cuando sea atendida por la Subdirección de la Valoración de Registro de la Unidad para las Víctimas.


Municipio Solicitante:	ENGATIVA	Dirección Solicitante:	CLL
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta REV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	SIV_LEY418	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	APROBADO
* Novedad Módulo SNARIV: PD - SIV - SIRA ó RUV:	NINGUNA		
* Proceso/Novedad: * Solicitud:	REGISTRO		
* Respuesta:	ACLARACION DE BENEFICIARIOS - LEY 418		
	31_REMITIDO A REGISTRO		

➤ ACTUALIZACIÓN DATOS DE CONTACTO - LEY 418

Esta tipología debe ser utilizada por el orientador en los siguientes casos:

- Para todas las solicitudes en donde una víctima desea actualizar el lugar de residencia

Para atender estas solicitudes es necesario lo siguiente:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 134 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- El orientador debe diligenciar en el CRM AMÉRICAS el número del caso por Ley 418. En caso que la víctima no suministre el número, el orientador debe realizar el procedimiento de validación y verificación en la herramienta VIVANTO como se ha indicado anteriormente.
- Solo se debe actualizar la información del destinatario que presenta la solicitud, pues en muchos casos no todos los destinatarios residen en el mismo lugar.

Est:	NEGATIVA	Dirección Solicitante:	CLL
Módulo Consulta			
Ita		* Estado en SIV-SIRA-RUPD	
UPD ó	SIV_LEY418	ó RUV:	APROBADO
ARIV:			
RUV:	NINGUNA		
odi:	REGISTRO		
	ACTUALIZACION DATOS DE CONTACTO - LEY 418		
	31_REMITIDO A REGISTRO		

La respuesta al caso es reflejada en línea en dicha herramienta cuando sea atendida por la Subdirección de la Valoración de Registro de la Unidad para las Víctimas.


➤ ESTADO DEL CASO – LEY 418

Esta tipología debe ser utilizada por el orientador en los siguientes casos:

- Para todas las solicitudes en donde la víctima solicite saber el estado de caso. Esta tipificación es solo para saber el estado de caso de la víctima **no** de los destinatarios.

Lo anterior teniendo en cuenta que la valoración se realizó directamente frente al hecho victimizante pues en muchos casos no fue anexada la documentación para definir los destinatarios.

El orientador debe tener en cuenta que las solicitudes de estado de los destinatarios se atienden remitidas con la tipología: ALARACION DE BENEFICIARIOS – LEY 418

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 135 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Detos Solicitante:			
Solicitante:	Laura Rozo	Identificación Solicitante:	1014210110
Solicitante:	INDIVIDUA	Dirección Solicitante:	CU
Módulo Consulta			
Se Consulta -SIRA-RUPD ó UN:	SIV_LEY418	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	APROBADO
Módulo SNARIV -SIRA ó RUV:	NINGUNA		
*Novedad:	REGISTRO		
Estado:	ESTADO DEL CASO - LEY 418		
respuesta:	31_REMITIDO A REGISTRO		

➤ MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD – LEY 418


Esta tipología debe ser utilizada por el orientador en los siguientes casos:

- Para todas las solicitudes en donde la víctima solicite que se modifique, corrija, actualice o ingrese el número de documento de identidad de la víctima o del beneficiario.

Para atender estas solicitudes es necesario lo siguiente:

- El orientador debe realizar el procedimiento de validación y verificación en la herramienta VIVANTO.
- El orientador debe realizar la búsqueda en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO – CRM AMERICAS) de los documentos soporte requeridos. En caso de no existir los documentos, el orientador debe solicitarlos a la víctima y cargarlos a la herramienta CRM AMÉRICAS.

Módulo Consulta	
* Modulo de Consulta SNARIV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	SIV_LEY418 * Estado e
* Novedad Modulo SNARIV: RUPD - SIV - SIRA ó RUV:	NINGUNA
* Proceso/Novedad:	REGISTRO
* Solicitud:	MODIFICACION DOCUMENTO DE IDENTIDAD - LEY 418
* Respuesta:	31_REMITIDO A REGISTRO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 136 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ **MODIFICACIÓN NOMBRES Y/O APELLIDOS – LEY 418**

Esta tipología debe ser utilizada por el orientador en los siguientes casos:

- Para todas las solicitudes en las cuales se evidencia que existe alguna inconsistencia en nombres y/ apellidos de la víctima o de los destinatarios.

Para atender estas solicitudes es necesario lo siguiente:


- El orientador debe realizar el procedimiento de validación y verificación en la herramienta VIVANTO.
- El orientador debe realizar la búsqueda en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas (ORFEO – CRM AMERICAS) de los documentos soporte requeridos. En caso de no existir los documentos, el orientador debe solicitarlos a la víctima y cargarlos a la herramienta CRM AMÉRICAS.

El orientador debe tener en cuenta que frente a las solicitudes de ESTADO DE CASO – LEY 418, en las cuales solicitan la resolución o acto administrativo que informe el estado de caso y el documento no exista, la respuesta de caso es remitida como SOLUCIONADO y se recomienda que se remita al Vía Gubernativa para el trámite específico de estas solicitudes (seguimiento segundo nivel).

LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL ESCALAMIENTO - GRUPO DE IMÁGENES DE REGISTRO

➤ **REQUIERE IMAGEN DE DECLARACIÓN – LEY 387/1448**

Para realizar las solicitudes de declaración bajo la ley 387 y 1448, el orientador debe registrar nombre completo de la víctima y número de documento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 137 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	LAURA BOZÓ	Identificación Solicitante:	1014210128
Municipio Solicitante:	ENIGATIVA	Dirección Solicitante:	CLL
Módulo Consulta:			
* Módulo de Consulta (SARIV - SVV - SORA - SUPD ó SUPV)	Selecciones...	* Estado en SVV - SORA - SUPD ó SUPV:	Selecciones...
* Nivel del Módulo (SARIV - SUPD - SVV - SORA ó SUPV)	Selecciones...		
* Proceso/Nivelidad:	REGISTRO		
* Motivo:	REQUIERE IMAGEN DE DECLARACION - LEY 387/1448		
* Respuesta:	31_REMITIDO A REGISTRO		

➤ REQUIERE IMAGEN DE RESOLUCIÓN A PARTIR DEL AÑO 2006 AL 2011 – LEY 387


Para realizar las solicitudes de resolución bajo la ley 387, el orientador debe registrar nombre completo de la víctima y número de documento.

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	LAURA BOZÓ	Identificación Solicitante:	1014210128
Municipio Solicitante:	ENIGATIVA	Dirección Solicitante:	CLL
Módulo Consulta:			
* Módulo de Consulta (SARIV - SVV - SORA - SUPD ó SUPV)	Selecciones...	* Estado en SVV - SORA - SUPD ó SUPV:	Selecciones...
* Nivel del Módulo (SARIV - SUPD - SVV - SORA ó SUPV)	Selecciones...		
* Proceso/Nivelidad:	REGISTRO		
* Motivo:	REQUIERE IMAGEN DE RESOLUCION A PARTIR DEL AÑO 2006 al 2011 - LEY 387		
* Respuesta:	31_REMITIDO A REGISTRO		

➤ REQUIERE IMAGEN DE EXPEDIENTE A PARTIR DEL AÑO 2009 AL 2011 – LEY 387 PQR

Para realizar las solicitudes de resolución bajo la ley 387, el orientador debe registrar nombre completo de la víctima y número de documento.

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	LAURA BOZÓ	Identificación Solicitante:	1014210128
Municipio Solicitante:	ENIGATIVA	Dirección Solicitante:	CLL
Módulo Consulta:			
* Módulo de Consulta (SARIV - SVV - SORA - SUPD ó SUPV)	Selecciones...	* Estado en SVV - SORA - SUPD ó SUPV:	Selecciones...
* Nivel del Módulo (SARIV - SUPD - SVV - SORA ó SUPV)	Selecciones...		
* Proceso/Nivelidad:	REGISTRO		
* Motivo:	REQUIERE IMAGEN DE RESOLUCIÓN A PARTIR DEL AÑO 2012 - LEY 1448		
* Respuesta:	31_REMITIDO A REGISTRO		

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 138 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para la atención y orientación el orientador debe tener en cuenta:

Solicitudes de expediente: Se refiere a la declaración y actos administrativos

Solicitudes de resolución de no inclusión: Si lo rige la Ley 387 y tiene estado INCLUIDO, en estos casos NO cuenta con resolución de no inclusión.

Solo a partir de la entrada en vigencia del Decreto 2569 de 2014 (Ahora 1084 de 2015), se estableció la expedición de actos administrativos en los casos de NO INCLUSIÓN en Registro Único de Población Desplazada.

LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL ESCALAMIENTO - ACREDITACIÓN ENTIDADES

El objetivo de la solicitud de acreditaciones se realiza por solicitud directa de las entidades con el fin de poder acreditar a las víctimas del conflicto armado frente a su estado en el RUV, que por alguna razón no registran en las herramientas suministradas a las entidades o con el fin de dirigitas a otras entidades que no cuentan con dicho acceso; estas entidades pueden ser Instituciones Universitarias, entidades bancarias, entre otras.


Para la atención y orientación, el orientador debe tener en cuenta lo siguiente:

La Unidad para las Víctimas da trámite a estas solicitudes a través de respuesta escrita, su objetivo es acreditar la condición de la víctima en el RUV.

Para dar trámite el orientador debe informar que la solicitud se debe realizar por medio de una **carta en papel membretado**, en donde se pueda identificar el nombre de la entidad, NIT, dirección, y teléfono, así como el nombre claro del funcionario que hace la solicitud.

La carta debe contener lo siguiente:

- Datos completos de la víctima a acreditar (Nombres, Apellidos y número de documento)
- Información del ciudadano respecto a cambios en el documento de identificación (registro civil, tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía), y debe informar bajo qué documento quedó registrado inicialmente. De esta manera, facilitará la búsqueda y no habrá motivo de devoluciones.
- Datos completos de la entidad para la cual va dirigida la acreditación, dirección exacta, teléfono, correo electrónico institucional, y en los posible nombre y cargo en la entidad

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 139 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

solicitante; esto en los casos en que la entidad que realiza la solicitud sea una Personería para remitir a una Universidad o a otra entidad.

El orientador debe tener en cuenta que la Unidad para las Víctimas no realizará acreditaciones a título personal (nombre propio) o bajo el modelo "A quien le interese".

- Informe a la entidad.

Sr. (a) XXX, como usted pertenece a la entidad XXX, le informamos que contamos con un canal especial de comunicación, a través del cual la Unidad para las Víctimas le puede brindar la información que usted requiere, puede remitir su solicitud a través del correo electrónico institucional servicioalciudadano@unidadvictims.gov.co.

Esta información es para orientación en caso de presentarse el caso o la solicitud en los puntos de atención y centros regionales.

- **Tipifique** la orientación en el CRM AMÉRICAS de la siguiente manera:


* Novedad Modulo SNARIV: RUPD - SIV - SIRA ó RUV:	NINGUNA
* Proceso/Novedad:	REGISTRO
* Solicitud:	ESTADO DEL CASO LEY 387/1448
* Respuesta:	01_ORIENTACION DEL TRAMITE

LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS GENERADOS POR EL PROCESO DE REGISTRO

➤ IMPORTANCIA DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

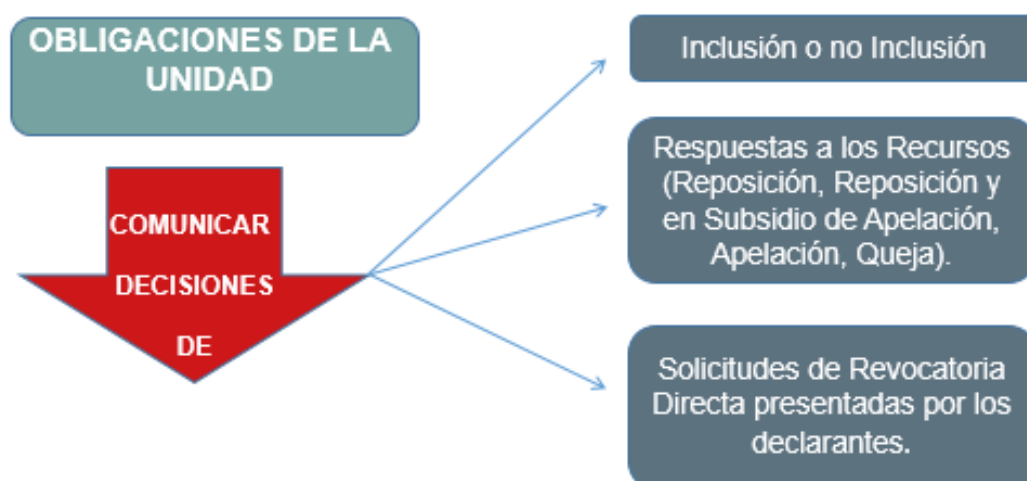
Una vez finalizado el proceso de valoración de la solicitud presentada por el declarante (víctima) y definido el estado en el Registro Único de Víctimas (RUV), la Unidad expide un acto administrativo.

El **acto administrativo** indica la decisión final por parte de la Unidad para las Víctimas de la inclusión o no de la víctima al RUV. Una vez notificado el acto administrativo, el declarante (víctima) podrá oponerse frente a la decisión tomada por la Unidad **139**


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 140 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

mediante la presentación de los recursos, dentro del término legal establecido. En caso de haber vencido el mismo, la víctima tiene un mecanismo alternativo para impugnar la decisión, como lo es la Revocatoria Directa.

El procedimiento de notificación de un acto administrativo reviste gran importancia jurídica dentro de la normatividad contencioso administrativa, por cuanto le permite a los declarantes, conocer y oponerse frente a la decisión de no inclusión en el Registro Único de Víctimas, produciendo efectos jurídicos de carácter particular.



Es importante aclarar que no basta con que el Acto Administrativo (o Resolución) refleje la decisión que la entidad tomó ante la solicitud de inclusión en el Registro Único de Víctimas, sino que es necesario que esa decisión se exteriorice y llegue a ser conocida por los interesados para que produzca sus efectos y sea oponible frente a terceros.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 141 DE 786
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

TRÁMITE DE NOTIFICACIÓN CUMPLE DOS FINALIDADES

Garantiza el derecho de defensa y el derecho de contradicción, por ende garantiza el debido proceso de la persona que se notifica de la decisión.

Determina el cumplimiento de los principios de celeridad, eficacia y publicidad de la función pública, estableciendo el momento exacto en el cual la persona interesada ha conocido la decisión

➤ ORGANIZACIÓN OPERATIVO DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

El proceso de notificación está compuesto por los siguientes grupos de trabajo:


- Grupos Territoriales:

Apoyar la notificación desde los diferentes puntos de atención y/ o centros de regionales y direcciones territoriales en todos el país. Cada territorial contará con una persona del Grupo de Apoyo del Proceso de Notificación.

Atender a todas las víctimas que se acercan al punto de atención a ser notificados o a recibir información al respecto.

Diligenciar en su totalidad y de forma correcta todos y cada uno de los campos del aplicativo SIRAV módulo notificaciones link- Notificar.

Realizar la fijación y la no fijación en la cartelera del territorio de las citaciones, edictos y/o avisos públicos en el momento y fecha indicada por el Grupo de apoyo proceso notificación.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 142 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Grupos de Apoyo al procedimiento de notificación:

Establecer comunicación telefónica con el declarante (víctima), para acordar una cita teniendo en cuenta el punto de atención para notificación más cercano.


Atender los casos en los que se requiera una segunda llamada y una segunda cita de notificación.

➤ **PROCEDIMIENTO PARA LA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

La notificación personal corresponde al acto de comunicar y explicar al interesado o apoderado la decisión sobre su solicitud emitida mediante un acto administrativo. Para los casos en que el declarante aporte al menos un teléfono de contacto y/o una dirección de correspondencia válida, procederá la notificación personal. Con respecto a éste tipo de notificaciones se pueden presentar las siguientes situaciones:

El procedimiento es el siguiente:

1. Solicitar al declarante su documento de identificación
2. Confirmar que la persona que se acerque al punto de atención sea la misma que registra en el acto administrativo.
3. Revisar y confirmar que el acto administrativo junto con los demás documentos no contengan errores en su diligenciamiento.
4. Si la decisión emitida por la Unidad sobre la solicitud es "Incluido", se le informará y entregará documento que contiene información sobre la Ruta Atención Integral.
5. Para los casos en que se presente un gran número de personas a notificar de actos administrativos que contengan decisiones con estado "Incluido", el Grupo Territoriales podrá disponer de en un salón o espacio donde de manera grupal se entreguen todos los Actos Administrativos, a su vez brindará la orientación respecto a derechos, rutas de atención y canales de comunicación.
6. Para los casos en que se presente un gran número de personas a notificar de actos administrativos que contengan decisiones con estado "Incluido", el Grupo Territoriales podrá disponer de en un salón o espacio donde de manera grupal se entreguen todos los Actos Administrativos, a su vez brindará la orientación respecto a derechos, rutas de atención y canales de comunicación.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 143 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


7. Surtida la notificación el Grupo Territoriales deberá cargar la prueba de la notificación en el aplicativo SIRAV- módulo notificación, el día hábil siguiente a la fecha en que se llevó a cabo la notificación.

Si comparece algún miembro del grupo familiar del declarante para ser notificado, se debe tener en cuenta:

1. Solicitar a la persona su documento de identidad.
2. Verificar en el aplicativo VIVANTO, si la persona que se acercó se encuentra incluida en el núcleo familiar registrado por el declarante.
3. Si la persona se encuentra incluida en el núcleo familiar se procede a realizar la notificación. De lo contrario, no se podrá realizar la diligencia ni entregar información.
4. Revisar y confirmar que el acto administrativo junto con los demás documentos no contengan errores en su diligenciamiento.
5. Cuando el acto administrativo no esté disponible en la herramienta ORFEO, el Grupo Territoriales deberá de manera inmediata comunicarse de modo que en plazo no mayor a 1 hora sea solucionado el requerimiento desde la Dirección Nacional.
6. Si la decisión emitida por la Unidad para las Víctimas sobre la solicitud es "Incluido", se le informará y entregará documento que contiene información sobre la Ruta Atención Integral.
7. Si la decisión sobre la solicitud es "No Incluido" se le informará y entregará al declarante la información correspondiente sobre la interposición de recursos a los que tiene derecho.
8. Surtida la notificación el Grupo Territoriales deberá cargar la prueba de la notificación en el aplicativo SIRAV- módulo notificación, el día hábil siguiente a la fecha en que se llevó a cabo la notificación.

Si comparece alguna persona diferente al declarante solicitando información sobre el acto administrativo, se debe tener en cuenta:

1. Solicitar a la persona su documento de identidad.
2. Solicitar poder o autorización y copia del documento de identidad de la persona que comparece a ser notificado. Así mismo, deberá verificar que el poder este suscrito y firmado por el declarante y que en la misma se identifiquen los datos del documento de identidad de este y contenga una autorización amplia y suficiente para adelantar el trámite ante la Unidad. Estos requisitos son obligatorios y no se podrá realizar la notificación si falta alguno.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 144 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3. Revisar y confirmar que el acto administrativo junto con los demás documentos no contengan errores en su diligenciamiento.

4. Revisar y confirmar que el acto administrativo junto con los demás documentos no contengan errores en su diligenciamiento. Para los casos en que el acto administrativo o demás documentos contengan un error el Grupo Territoriales deberá de manera inmediata comunicarse en donde en un periodo no mayor a 1 hora deberá solucionar el requerimiento.

5. Cuando el acto administrativo no esté disponible en Orfeo, el Grupo Territoriales deberá de manera inmediata comunicarse de modo que en plazo no mayor a 1 hora sea solucionado el requerimiento desde la Dirección Nacional.

6. Si la decisión emitida por la Unidad sobre la solicitud es "Incluido", se le informará y entregará documento que contiene información sobre la Ruta Atención Integral.

7. Si la decisión sobre la solicitud es "No Incluido" se le informará y entregará al declarante la información correspondiente sobre la interposición de recursos a los que tiene derecho.

8. Surtida la notificación el Grupo Territoriales deberá cargar la prueba de la notificación en el aplicativo SIRAV- módulo notificación, el día hábil siguiente a la fecha en que se llevó a cabo la notificación.

➤ PROCEDIMIENTO RECURSOS Y REVOCATORIA


El objetivo del procedimiento es garantizar el Derecho al Debido Proceso, Defensa y Contradicción de la población, en el marco de las actuaciones administrativas adelantadas para determinar su inclusión o no en el Registro Único de Víctimas -RUV-, acorde con el marco jurídico aplicable.

Para este procedimiento el orientador debe tener en cuenta el procedimiento de trámite de solicitudes escritas y orientación y entrega de respuesta.

Definiciones:

RECURSOS ORDINARIOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS:

Conforme a lo establecido en el artículo 157 de la ley 1448 en contra del acto administrativo que deniega la inclusión en el Registro Único de Víctimas proceden los recursos de reposición y apelación, con el objeto de que se aclare, modifique o revoque la decisión que resolvió el fondo del asunto.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 145 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Reposición: El recurso de reposición deberá interponerse directamente ante el funcionario que tomó la decisión, dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma.

Apelación: El recurso de apelación deberá interponerse ante el Director de la Unidad Administrativa especial para la Atención y reparación Integral a las Víctimas, contra la decisión que resuelve el recurso de reposición dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma.

Contra la decisión que concede el registro, procederá el recurso de reposición y en subsidio apelación, y estarán legitimadas para interponerlo las entidades que conforman el Ministerio Público, dentro de los cinco días siguientes a la comunicación del acto administrativo que decidió el fondo del asunto.

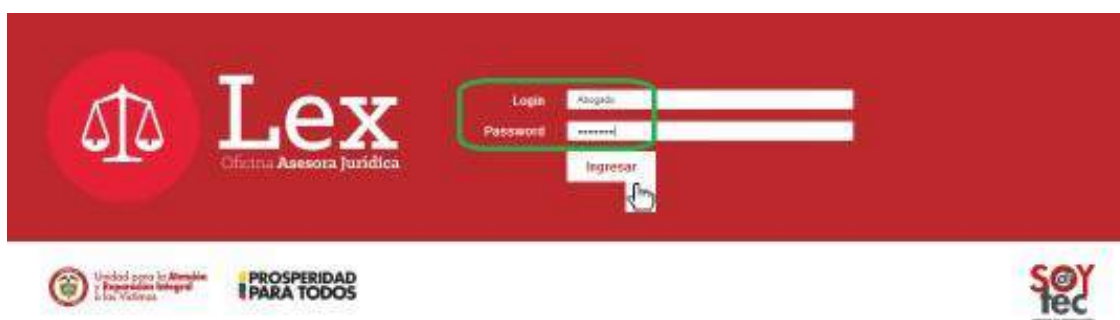
REVOCATORIA DIRECTA: La solicitud de revocatoria directa ha sido entendida como una facultad de la administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad¹. Puede iniciarse a solicitud de parte o de oficio por la Entidad, respetando los requisitos y procedimientos legales que se han estatuido para tal fin.


Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad

INGRESO A LA APLICACIÓN

INGRESO APLICACIÓN: Diríjase a la dirección URL:
<http://172.20.200.67/SitiosWeb/OAJ>

ingrese con: Usuario y Contraseña Asignados y de click en ingresar.



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 146 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Proceso:

Dar clic en el box para desplegar las opciones del modulo



2.2 Nueva

radicación

Dar clic en esta

opción




*Image
n 3*

2.2.1 Información Básica

Es conveniente resaltar que el perfil radicador está configurado para ingresar la información que esta destacada por el asterisco entre paréntesis (*) al final de cada categoría.

- Fecha de radicación se encuentra pre-establecido por el sistema.
- Los campos Departamento y municipio se cargan automáticamente según para parametrización del usuario logueado.
- El campo despacho tiene una funcionalidad de búsqueda tipo GOOGLE, la cual permite escribir parte del (los) nombre(s) del despacho (Listado parametrizado por otro perfil), Adicionalmente solo muestra las primeras 5 coincidencias encontradas y para mejorar la búsqueda hay que digitar palabras clave para encontrarlos.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 147 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

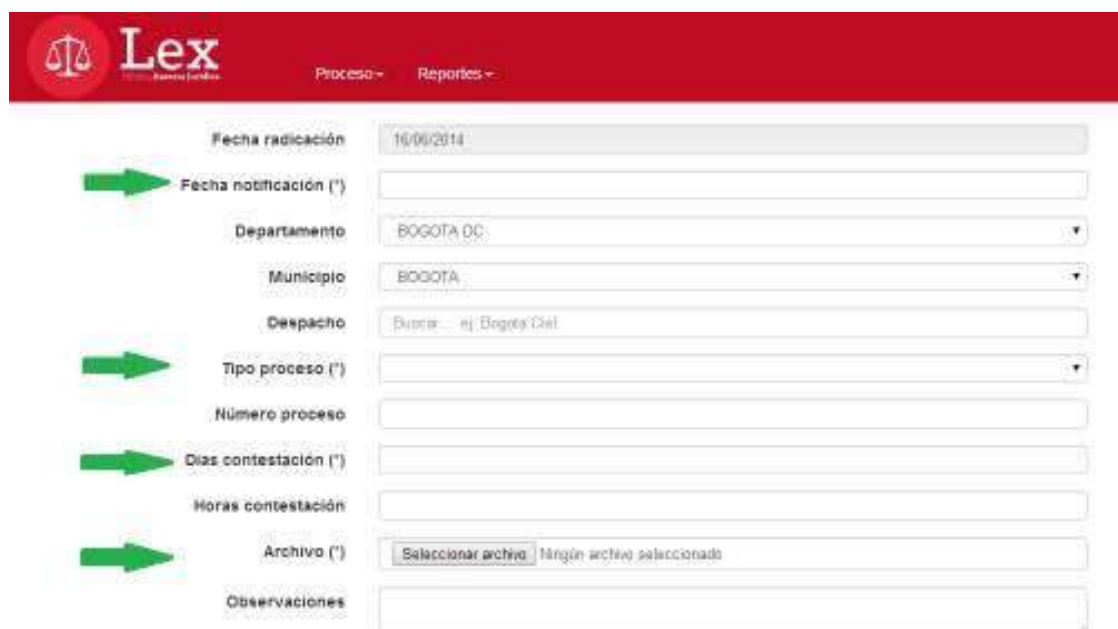


Image
n 4


2.2.1.1 Fecha de Notificación

Parándose en el cuadro de selección se desplegará el calendario donde el operador seleccionará la fecha correspondiente.

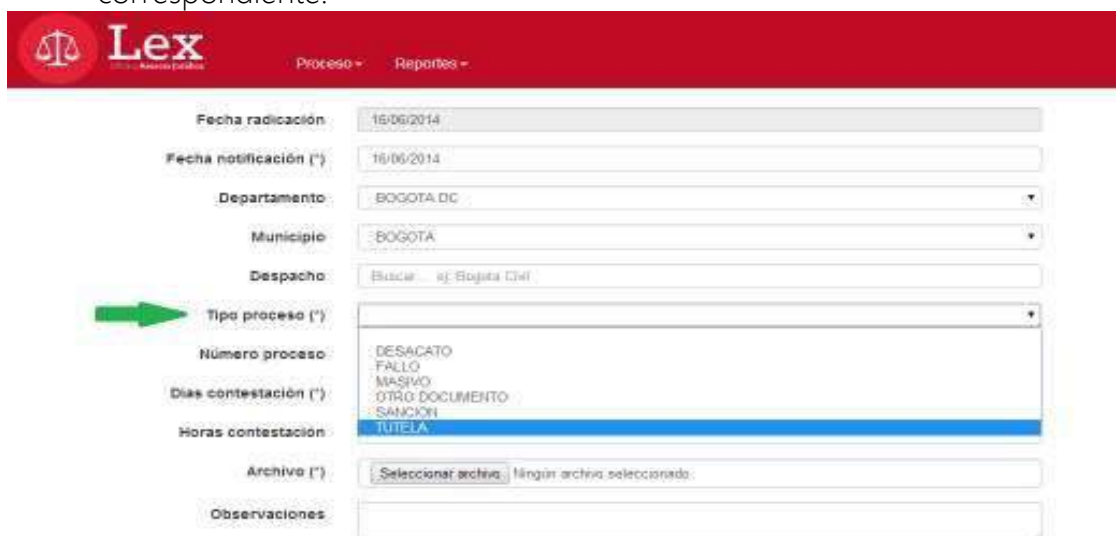


Imagen 5

2.2.1.2 Tipo de proceso

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 148 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Al dar clic en este campo se despliegan las categorías de los procesos, se debe seleccionar el correspondiente dando clic en el correspondiente.



The screenshot shows the Lex system interface with the following fields:

- Fecha radicación: 16/06/2014
- Fecha notificación (*): 16/06/2014
- Departamento: BOGOTÁ DC
- Municipio: BOGOTÁ
- Despacho: Busca: sJ-Bogotá Civil
- Tipo proceso (*): A dropdown menu is open, showing options: DESACATO, FALLO, MASIVO, OTRO DOCUMENTO, and **TUTELA** (highlighted in blue). A green arrow points to the dropdown arrow.
- Número proceso: (empty)
- Días contestación (*): (empty)
- Horas contestación: (empty)
- Archivo (*): Seleccionar archivo: Ningún archivo seleccionado.
- Observaciones: (empty)

*Image
n 6*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 149 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.2.1.3 Días contestación

Al dar clic en este campo se debe ingresar únicamente la cantidad (en número) de días de que se tiene para la contestación.

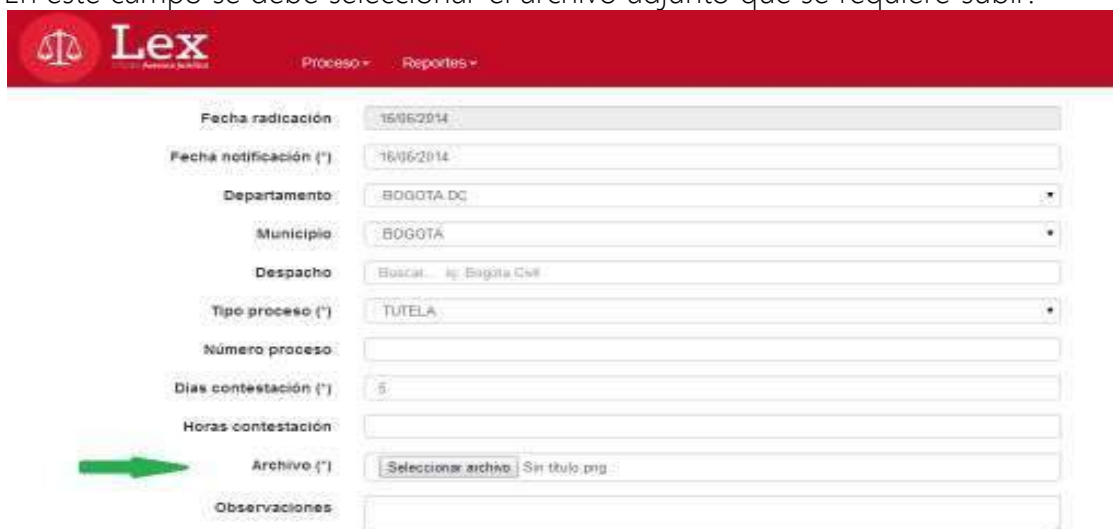


The screenshot shows the Lex system interface with the following fields: Fecha radicación (15/06/2014), Fecha notificación (*) (15/06/2014), Departamento (BOGOTÁ DC), Municipio (BOGOTÁ), Despacho (Buscar... ej: Bogota Civil), Tipo proceso (*) (TUTELA), Número proceso, **Días contestación (*)** (5), Horas contestación, Archivo (*) (Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado), and Observaciones. A green arrow points to the 'Días contestación (*)' field.

Imagen 7


2.2.1.4 Archivo

En este campo se debe seleccionar el archivo adjunto que se requiere subir.



The screenshot shows the Lex system interface with the following fields: Fecha radicación (15/06/2014), Fecha notificación (*) (15/06/2014), Departamento (BOGOTÁ DC), Municipio (BOGOTÁ), Despacho (Buscar... ej: Bogota Civil), Tipo proceso (*) (TUTELA), Número proceso, Días contestación (*) (5), Horas contestación, **Archivo (*)** (Seleccionar archivo | Sin título.png), and Observaciones. A green arrow points to the 'Archivo (*)' field.

*Image
n 8*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 151 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.3 Lista de Tareas:

Damos clic en la opción correspondiente.



Imagen 11


En esta pantalla de tareas finalizadas y pendientes siempre se mostraran las observaciones del último usuario que tuvo a cargo la tarea, de tal forma que si es una tarea devuelta, él tenga la oportunidad de leer rápidamente la causa, sin tener que ingresar a la actividad.

La aplicación brinda diferentes LISTAS DE TAREAS, se diferencian por los perfiles y por la descripción de datos de la tabla.

1.5. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE ASISTENCIA

➤ Información para el acceso a la Ayuda Humanitaria Inmediata.

- Por una sola vez. (Resol. 2349 de 2012) – suministrada por la Unidad para las Víctimas.
- Afectación directamente relacionada con el hecho victimizante (bienes materiales, afectación médica y psicológica, afectación física, riesgo alimentario, riesgo habitacional, secuestro, desaparición forzada y muerte).
- Grado de afectación aplica cuando existen daños en bienes materiales, afectación médica, psicológica y física (Resol. 2349 de 2012).
- Incluido RUV.
- Modo y lugar: contexto, condiciones y número de personas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 152 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Múltiples hechos Victimizantes: En los casos en que la víctima sea afectada por múltiples hechos victimizantes en un mismo momento, se entregara una sola ayuda en el monto máximo estipulado en el artículo 105 del Decreto 4800 de 2011 , la cual está dirigida a mitigar la afectación derivada de estos hechos de manera integral. (Resolución 2349 de 2012)
- Múltiples Afectaciones: En los casos en que la víctima sea objetó de varios tipos de afectación, como consecuencia de uno o más hechos victimizantes ocurridos en un mismo momento, se entregara una sola ayuda en el monto máximo estipulado en el artículo 105 del decreto 4800 de 2011, la cual está dirigida a mitigar la afectación derivada de estos hechos de manera integral. ((Resolución 2349 de 2012)
- Tiempo: declaración o censo en un periodo no mayor a un año de ocurrido el hecho victimizante:


➤ **Excepciones Al Requisito De Un (1) Año**

En casos de Secuestro y Desaparición Forzada:

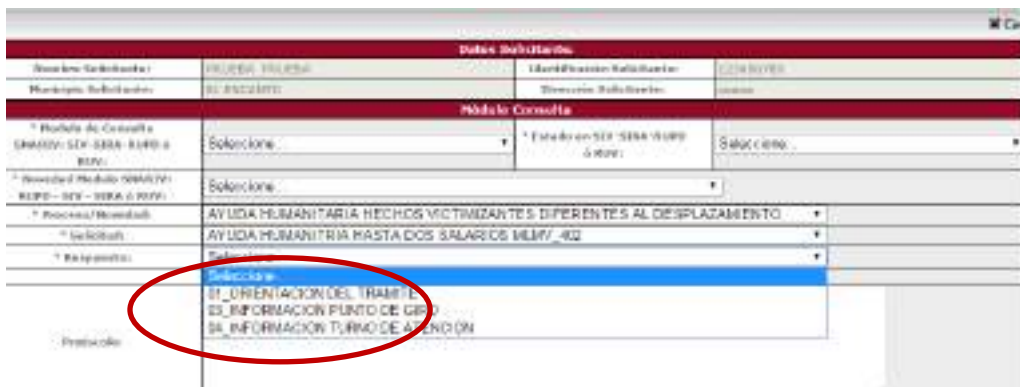
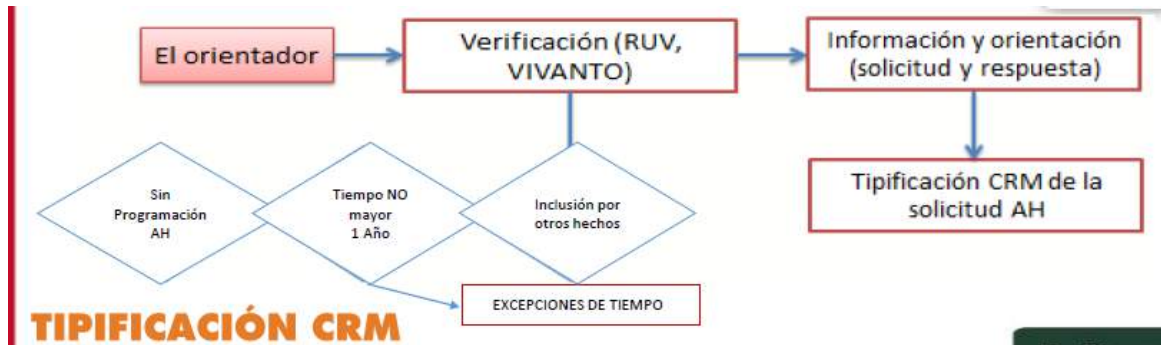
- Durante el tiempo que la víctima se encuentre Desaparecida o Secuestrada, los beneficiarios podrán solicitar esta ayuda.
- Si la víctima de Desaparición Forzada y Secuestro es encontrada o ubicada con vida, puede reclamar la Ayuda Humanitaria en un periodo máximo de un (1) año.
- Si se ubican sus Restos o mediante Sentencia se Declara Muerte Presunta, los destinatarios pueden en un periodo máximo de un (1) año acceder a la ayuda.

Por fuerza mayor:

- Cuando por fuerza mayor la víctima no pueda presentar su declaración en el tiempo previsto, se empezara a contar a partir del cese de las circunstancias que motivaron el impedimento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 153 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


➤ Procedimiento y tipificación



➤ Documentación para la Ayuda Humanitaria

Cuando la víctima se acerque al punto de atención o centro regional para entregar la documentación para el trámite de la solicitud de Ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado, el orientador debe:

- Recuerde previamente llevar a cabo el procedimiento de validación (RUV, VIVANTO)
- Brindar atención y orientación a la víctima sobre el trámite; frente a lo cual debe tener presente las reglas generales para la entrega de la ayuda humanitaria y sus excepciones (Nota Aclaratoria No 22 – 11 de Junio de 2015).

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 154 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación de la solicitud en CRM AMÉRICAS:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	ERIBERTO carolina SOLANO RIQUET	Identificación Solicitante:	123456789
Municipio Solicitante:	EL ENCANTO	Dirección Solicitante:	calles 24-67-45
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta: SNARIV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione..	* Estado en SIV-SIRA-RUPD (ó RUV):	Seleccione..
* Novedad Módulo SNARIV: RUPD - SIV - SIRA ó RUV:	Seleccione..		
* Proceso/Novedad:	AYUDA HUMANITARIA HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO		
* Solicitud:	RECEPCION DOCUMENTACION HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES AL DESPLAZAMI		
* Respuesta:	REMISION A LA RUTA DE ATENCION		
Observaciones:			


- Escanee y adjunte los documentos en la herramienta CRM

<input type="checkbox"/> LESIONES PERSONALES QUE PRODUCEN INCAPACIDAD PERMANENTE <input type="checkbox"/> LESIONES PERSONALES QUE NO PRODUCEN INCAPACIDAD PERMANENTE <input type="checkbox"/> NINGUNO	
Radicado Entrada	
* Archivo soporte	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Radicar DP"/>
Observaciones	

- El orientador debe informar a la víctima que será contactada por la Unidad para las Víctimas para informarle sobre la aprobación de su solicitud.

➤ Información para el acceso a la Atención Humanitaria Inmediata.

Para estos casos, el orientador debe informar a la víctima acerca de la competencia de la entidad territorial (Alcaldía – Gobernación) y orientarlo para que se dirija al enlace municipal, para que le puedan otorgar la atención inmediata, además indagar si la víctima ha declarado o no, y si no lo ha hecho, direccionarlo para que realice su declaración ante el Ministerio Público.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 155 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En la herramienta CRM, debe registrar como ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

- Solicitudes de Atención Humanitaria.

Si la víctima no cuenta con ningún tipo de trámite de atención humanitaria vigente deberá ser orientada sobre el cambio del modelo del Decreto 2569 del 2014 inmerso en el Decreto 1084 de 2015, por lo cual ya no hay toma solicitudes de atención humanitaria, sino caracterización y/o agendamiento para realización de PAARI momento de Asistencia y medición de Subsistencia Mínima.

El la víctima requiere elaboración de PAARI, orientador debe agendar a la víctima para elaboración de *PAARI-momento de asistencia* mediante los esquemas presencial y no presencial; además debe explicar muy bien a la víctima: el propósito del PAARI, la figura del autorizado y de hogar actual.

El agendamiento se realiza en la herramienta AGENDAMIENTO

- Orientación sobre los estados de los Actos Administrativos de Atención Humanitaria


A continuación se relacionan los estados que podrán visibilizar en el “Sistema de Información Registro de Atención a las Víctimas” (SIRAV). La aplicación tiene como finalidad verificar los registros de las víctimas incluidas a las cuales se les ha dado respuesta a la solicitud de Atención Humanitaria.

Teniendo en cuenta lo anterior el orientador telefónico y presencial, debe verificar en la herramienta SIRAV los siguientes estados de notificación, con el fin de informar a la víctima su solicitud y de esta manera continuar en la Ruta Integral.

- Toma de la solicitud de Atención Humanitaria para Víctimas recién retornadas del exterior.

Si una víctima connacional se acerca al punto de atención o centro regional manifestando que RETORNÓ al País, tenga en cuenta la siguiente información:

- Los hogares que retornan desde el exterior y que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad tienen derecho a medidas asistenciales inmediatas para suplir necesidades básicas de alojamiento y alimentación, por esta razón reciben una Atención Humanitaria priorizada sin la caracterización del PAARI.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 156 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Para Atender estos casos el orientador debe cumplir con lo siguiente:
1. Verificar si la víctima se encuentra en estado incluido en el RUV por el hecho victimizante de desplazamiento forzado.
 2. La Atención Humanitaria para Víctimas del Exterior se asigna por única vez y se programa sin necesidad de la formulación del PAARI. Para la toma de la solicitud usted debe:

Tipificar en la herramienta CRM AMÉRICAS de la siguiente manera:

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/ INTEGRACION LOCAL	SOLICITUD VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	SOLICITUD AH VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR

Esta tipificación se utiliza cuando un solicitante informa que es una víctima retornada desde del exterior y acaba de llegar a Colombia.


3. El orientador debe informar a la víctima que *recibirá un mensaje de texto con el lugar y fechas de pago de la Atención Humanitaria.*

La solicitud registrada debe especificar los datos básicos de todos los miembros del hogar retornado desde el exterior (Registre: Nombres, tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, departamento y municipio de residencia). **Esta información es esencial para poder tramitar la solicitud.**

7 Toma de solicitudes quejas y reclamos DAVIPLATA.

Orientador debe identificar muy bien la situación del ciudadano para poder remitir de manera correcta el caso en CRM y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Dirección del corresponsal
- Dirección del Cajero
- Nombre del corresponsal
- Nombre de la persona que lo atendió.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 157 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- O información adicional que se requiera en el caso.
- Solo aplica para la planilla normal de CRM la de paso 1, 2 y 3


El orientador debe registrar y tipificar la solicitud en la herramienta de gestión CRM de acuerdo a cada proceso: queja o reclamo descrito:

* Proceso/Novedad:	ATENCIÓN HUMANITARIA RECLAMOS DAVIPLATA Seleccione... 1_ACCIONES CONSTITUCIONALES DESACATO 2_ACCIONES CONSTITUCIONALES TUTELA 3_ATENCION HUMANITARIA 9_OFERTA INSTITUCIONAL 10_PQR 11_REGISTRO 7_NOVEDAD SOLICITUD AH 26_EXTREMA VULNERABILIDAD-PRIORIZACION AH 4_AYUDA HUMANITARIA HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO REPARACION RETORNO/REUBICACION RETORNO/REUBICACION RECEPTOR RETORNO/REUBICACION RECEPTOR CONNACIONAL RETORNO/REUBICACION REMISOR RETORNO/REUBICACION REMISOR CONNACIONAL SAH ATENCIÓN HUMANITARIA RECLAMOS DAVIPLATA ATENCIÓN HUMANITARIA QUEJA DAVIPLATA
--------------------	---

* Proceso/Novedad:	ATENCIÓN HUMANITARIA RECLAMOS DAVIPLATA
* Solicitud:	Seleccione...
* Respuesta:	Seleccione... 01_PROBLEMA CON LA TIENDA O CORRESPONSAL 01_PROBLEMAS RETIRO CAJERO 01_ENTREGA DE DINERO INCOMPLETA CON CORRESPONSAL 01_PROBELMAS ACTIVACIÓN (SIN- BANCAS) IDENTIFICACION POSIBLE FRAUDE DAVIPLATA

* Proceso/Novedad:	ATENCIÓN HUMANITARIA QUEJA DAVIPLATA
* Solicitud:	Seleccione...
* Respuesta:	Seleccione... 01_CONTRA SERVICIO PRESTADO FUNCIONARIO DAVIPLATA 01_VERIFICACIÓN TRAMITE DAVIPLATA

8 Toma de Novedades de Atención Humanitaria.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 158 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Estas novedades se refieren a inconsistencias presentadas en el momento de la asignación del turno y colocación del giro de Atención Humanitaria para lo cual NO es necesario el diligenciamiento del formato de novedades de registro.


Se requiere que el orientador realice:

- La validación en la herramienta VIVANTO
- Tipificación en la herramienta CRM de acuerdo a cada caso, sea:
 - Anulación de turno por fallecimiento,
 - por inconsistencias nombres y apellidos,
 - por inconsistencias en documento de identidad y,
 - cambio de municipio de giro - g. disponible.

Modulo Consulta			
* Modulo de Consulta SNARIV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	RUV_LEY1448	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	INCLUIDO
* Novedad Modulo SNARIV: RUPD - SIV - SIRA ó RUV:	NINGUNA		
* Proceso/Novedad:	7_NOVEDAD SOLICITUD AH		
* Solicitud:	Seleccione...		
* Respuesta:	Seleccione...		
Protocolo:	ANULACION DE TURNO POR FALLECIMIENTO_704 ANULACION DE TURNO POR INCONSISTENCIA DOCUMENTO DE IDENTIDAD_706 ANULACION DE TURNO POR INCONSISTENCIA NOMBRES Y/O APELLIDOS_705 CAMBIO MUNICIPIO DE GIRO_707 INCONSISTENCIAS DE DOCUMENTO EN REGISTRADURIA_703		

9 Orientación en Medidas de Asistencia.

Si una víctima se acerca para solicitud de atención en medidas de asistencia, el orientador debe registrar directamente la solicitud en su herramienta CRM, de acuerdo a los lineamientos y rutas establecidas en el numeral de SOLICITUDES DE OFERTA INSTITUCIONAL de este instructivo.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 159 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1.6. SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REPARACIÓN

El Orientador es parte fundamental del proceso de socialización con las víctimas de la ruta integral, específicamente para la etapa reparación, El mismo realiza diferentes actividades en la operación:

- Orientación general de Reparación Integral.

Todas las orientaciones, se deben registrar como ORIENTACIÓN AL TRÁMITE en la herramienta CRM, con el fin de llevar la trazabilidad de las Atenciones realizadas:


- Orientación sobre el estado del caso respecto a la Etapa Reparación en Ruta Integral.

Agendamientos para atención presencial de los enlaces especializados en reparación por parte de los Orientadores presenciales para Víctimas priorizadas Etapa Reparación:

Otros Hecho

Desplazamiento

- Solicitudes de la medida de indemnización (Estos procedimiento y sus orientaciones se encuentran de forma detallada en el numeral Herramienta Indemniza:
 - Diligenciar formato en línea y cargue de documentos criterios de priorización indemnización por otros hechos victimizantes. Este procedimiento deberá realizarse de conformidad con lo descrito en el numeral. Herramienta INDEMNIZA.
 - Consulta medida de indemnización, Estado del Giro de Indemnización, montos, distribución.
 - o Identificar el estado del giro realizado, el cual puede ser: **COBRADO, REINTEGRADO, ABONADO, EN REVISIÓN.**

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 160 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- o En caso de que ninguno de estos estados sea identificado o el estado sea EN REVISION, el ORIENTADOR escalará la solicitud a fin de que el equipo de indemnizaciones de la Subdirección de Reparación Individual determine el estado del giro y según sea el caso se realice el trámite correspondiente;
- o En caso de que el estado del giro en la herramienta Indemniza sea **Reintegrado**, es necesario realizar el procedimiento de reprogramación.

NOTA: Recuerde que este procedimiento deberá realizarse de conformidad con lo descrito en el numeral de la Herramienta INDEMNIZA


- **Orientación y Redireccionamiento específico a solicitudes de Oferta institucional Interna y SNARIV de las medidas por hechos victimizantes:**

El Orientador basado en las solicitudes identificadas al momento de la atención debe:

- Asesorar a la víctima acerca de la oferta institucional existente en medidas de reparación en cabeza de la Unidad:
 - o Orientación sobre el proceso de acompañamiento al Retorno, reubicación o integración local.
 - o El acompañamiento de la Unidad para las víctimas al proceso de Retornos, reubicación e Integración local, se realiza por una única vez a las víctimas de desplazamiento forzado, por tanto el orientador deberá realizar la consulta y realizar las orientaciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.4 Herramienta MAARIV.
 - o Estrategia de recuperación emocional grupal
 - o Programa de Acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos.
- Orientar a la víctima acerca de los requisitos y mecanismos para el acceso en cada una de las medidas de acuerdo con la oferta del SNARIV, disponible del orden territorial y nacional

➤ **REGISTRO SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REPARACIÓN EN CRM AMÉRICAS**

Todas las orientaciones, se deben registrar como **ORIENTACIÓN AL TRÁMITE** en la herramienta CRM, con el fin de llevar la trazabilidad de las atenciones realizadas, a

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 161 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

continuación se encuentran las solicitudes y consultas que el Orientador debe tramitar y orientar en Reparación Integral.

- Registro de solicitudes en la herramienta CRM:


- 1) CONSULTA INFORMACIÓN GENERAL REPARACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONSULTA INFORMACIÓN GENERAL REPARACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

La reparación integral es un deber del Estado y es un derecho de las víctimas afectadas por las infracciones al Derecho Internacional Humanitario y/o las violaciones graves y manifiestas a los Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, que han sufrido daños severos en sus vidas, su integridad, su patrimonio, sus proyectos de vida personales, familiares y profesionales. Propende por reconocer el daño causado, contribuir a la reconstrucción del proyecto de vida, devolver a la víctima su estatus y la garantía de sus derechos, dependiendo del sufrimiento particular, de la visión del entorno, abarcando la integralidad del daño producido en diferentes ámbitos como el material, emocional, social y cultural; es así como la reparación plantea cinco dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.

La reparación integral comprende entonces un conjunto amplio de medidas reconocidas como indispensables para lograr un goce efectivo de derechos que se implementan teniendo en cuenta las necesidades reales de las víctimas y la competencia de las diferentes entidades del SNARIV. Las medidas de reparación son: - Satisfacción - Rehabilitación- Restitución- Indemnización - Garantías de no repetición

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 162 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Con el cumplimiento de las diferentes medidas de reparación, se busca la recuperación o reconstrucción de un proyecto de vida digno y estable de las víctimas; avanzar hacia la profundización de la democracia y el fortalecimiento de las capacidades de las personas, comunidades e instituciones para su interrelación en el marco de la recuperación de la confianza ciudadana en las instituciones. Asimismo la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que contribuyeron a la victimización, bajo el entendido que transformando dichas condiciones se evita la repetición de los hechos y se sientan las bases para la reconciliación.¹

Registre la orientación así:


Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	PERSONA CONCEPTUALIZADA	Identificación Solicitante:	823333
Nombre del Solicitud:	REPARACIÓN	Dirección Solicitante:	OSWALDO CARLOS OTUPLA KRUTEN - PERUANO
Medios Consulta			
Medio de Consulta:	SIRA_DEC12ND	Estado de SIRA-SEDA-RUM (SINI)	Selección:
Medio de Consulta:	SECCIONES:		
Medio de Consulta:	REPARACIÓN	Información general de reparación integral por vía administrativa	
Medio de Consulta:	ORIENTACION DEL TRAMITE		
Procedimiento:			

2) SOLICITUD: ORIENTACIÓN PROCESO DE REPARACIÓN POR VÍA JUDICIAL

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ORIENTACIÓN PROCESO DE REPARACIÓN POR VÍA JUDICIAL	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

¹ Artículo 5 del decreto 4800 de 2012.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 163 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Generalidades Proceso de Justicia y Paz – Ley 975 de 2005: La Ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz es el marco jurídico que se creó para facilitar los procesos de paz, la desmovilización masiva de grupos armados organizados al margen de la ley y la reincorporación a la vida civil de sus miembros, garantizando los derechos de las víctimas a la verdad, justicia y reparación. El proceso de Justicia y Paz se compone de diferentes etapas procesales: i) Versión Libre y Voluntaria: En esta etapa los miembros de grupos armados organizados al margen de la ley que se acogieron a los beneficios de la ley presentan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en la que ocurrieron los hechos durante su permanencia en dicho grupo y los bienes que tienen en su poder, ii) Audiencia Concentrada de formulación y aceptación de Cargos² : Es el escenario en el cual la Fiscalía General de la Nación imputa los cargos por los cuales se procesará al postulado, y este por su parte, se encuentra en la posibilidad de aceptarlos o no aceptarlos, iii) Incidente de Reparación Integral: Las víctimas a través de sus abogados hacen valer las pruebas que fundamentan sus pretensiones y finalmente:

Sentencia: Es la decisión adoptada por los Magistrados de los Tribunales, en la que se establece la condena al postulado, los compromisos de comportamiento, y las medidas de reparación integral a las víctimas.


Sentencias ejecutoriadas: Son aquellas sentencias que no admiten más recursos judiciales en su contra, y por tanto se afirma que se encuentran en firme. Medidas de reparación integral en Justicia y Paz

Las medidas de reparación integral que se establecen en cada una de las sentencias de Justicia y Paz, variarán conforme a las necesidades y condiciones en las que se encuentren las víctimas y las comunidades, al momento de ser emitida las sentencias.

- **Orientación sobre Indemnización por vía judicial**

Los postulados al ser condenados en el proceso penal especial que se adelanta bajo el marco legal de la Ley 975 de 2005, son los principales obligados a reparar a las víctimas, y a pagar la compensación económica que se otorgará a las mismas a título de indemnización por los daños sufridos, conforme se ordene en la sentencia judicial.

² En vigencia de la Ley 975 de 2005 se entendían como momentos procesales diferentes, por un lado la audiencia de formulación de la imputación y por el otro, la audiencia de aceptación de cargos; no obstante, este aspecto fue reformado por la Ley 1592 de 2012 y se concentró en una sola audiencia a efectos de brindar mayor celeridad al proceso.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 164 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Es de aclarar, que en el evento en el cual los victimarios o grupos armados organizados al margen de la ley no cuenten con los recursos económicos o no hayan entregado bienes para la reparación a las víctimas, el Estado colombiano responderá de forma subsidiaria en el pago de la misma pero limitándose a los montos establecidos para la indemnización individual por vía administrativa en la Ley 1448 de 2011.

Las víctimas que deseen conocer el estado de su caso dentro de los procesos de Justicia y Paz que se encuentran en curso, podrán a través de su defensor de oficio o abogado de confianza, acudir a la Fiscalía General de la Nación –Unidad de Justicia Transicional o a los despachos de los Tribunales de Justicia y Paz ubicados en Bogotá, Medellín y Barranquilla, según sea el caso, a efectos de conocer el estado del proceso y las fechas de las audiencias.

SI la víctima, tiene abogado de oficio, entonces el abogado deberá brindarle toda la información acerca del estado de su proceso. Si la víctima está incluida en el fallo (*usted podrá consultar los fallos que hasta la fecha están ejecutoriados, aquí podrán ver las víctimas que hasta el momento han sido reconocidas en los diferentes fallos de justicia y paz: <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/sentencias-de-justicia-y-paz>)* debe enviar escaneado su documento de identidad C.C.; T.I.; RCN, a la siguiente URL: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/?q=node/204> deberá actualizar correctamente sus datos conforme a lo solicitado en el aplicativo anterior.

Se debe invitar a las víctimas para que lean cuidadosamente las instrucciones que se encuentran en el aplicativo o en el mejor de los casos, ayudar a diligenciar el formulario a las víctimas y llenar todos los campos con el fin de adjuntar la información requerida. (Este proceso de actualización de datos no requiere más de 6 minutos). En caso contrario, si la víctima no está en la sentencia ejecutoriada o simplemente desconoce el estado del proceso en el que se encuentra dentro de la Fiscalía, existen 3 posibilidades de orientación:

1. La víctima podrá ser remitida a la oficina más cercana de atención de la Fiscalía. (Con el fin de que indague el estado de su proceso, esta información está disponible a nivel nacional).

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 165 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. La oficina donde la víctima haya realizado la reclamación de su hecho. (Por lo general las víctimas que se han desplazado podrán consultar en las oficinas más cercanas en el municipio donde residan actualmente, ejemplo, Personería Municipal).
3. Si el proceso lo adelanta por medio de la Defensoría del Pueblo deberá dirigirse y solicitar información con el abogado asignado que lleva el caso o su representante particular. (Para el caso de las sentencias de Justicia y Paz es requisito tener representación de un abogado para el proceso judicial). Para mayor información con respecto a casos muy particulares que no se contemplan dentro de la Ruta y usted desea tener mayor información sírvase escribir al correo electrónico: sentenciasjypfrv@unidadvictimas.gov.co⁴.

- **Orientación sobre estado del proceso de Justicia y paz y sentencias en firme**

Las víctimas que deseen conocer el estado de su caso dentro de los proceso de Justicia y Paz que se encuentra en curso, podrán a través de su defensor de oficio o abogado de confianza, acudir a la Fiscalía General de la Nación o a los despachos de los Tribunales de Justicia y Paz ubicados en Bogotá, Medellín y Barranquilla, según sea el caso, a efectos de conocer el estado del proceso y las fechas de las audiencias.


Registre la orientación así:

Datos del usuario			
Nombre Solicitante:	PERSONAS FRASES EGOS	Identificación Solicitante:	80000
Dirección Solicitante:	BOGOTÁ	Dirección Solicitante:	CALLE CAMILO D SUTER LA VIEJA - BOGOTÁ
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta:	SRA_DECT20	* Estado de SV - SRA - REP - a RV:	Selección
* Unidad/ Módulo:	SELECCION		
* Proceso/ Resolución:	REPARACION		
* Subcategoría:	ORIENTACION PROCESO DE REPARACION POR VIA JUDICIAL 978 DE 2008		
* Categoría:	SENTENCIAS EN FIRME		
Procedimiento:	SELECCION ESTADO DEL PROCESO DE REPARACION INTEGRAL POR VIA JUDICIAL GENERALIDADES DEL PROCESO GENERALIDADES FONDO DE REPARACIONES SENTENCIAS EN FIRME		

3) SOLICITUD: ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE REPARACIÓN COLECTIVA

³ Este correo electrónico es para resolver inquietudes en materia de indemnizaciones en el marco de Justicia y Paz.

⁴ Este correo electrónico es para resolver inquietudes en materia de indemnizaciones en el marco de Justicia y Paz.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 166 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE REPARACIÓN COLECTIVA	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE: PROCESO DE REPARACIÓN COLECTIVA

La reparación colectiva se refiere al conjunto de medidas de reparación integral, (restitución, rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición e indemnización administrativa), a la cual tienen derecho las comunidades, organizaciones y grupos sociales afectadas por el conflicto armado.

- **Sujetos de Reparación Colectiva**

La Ley 1448 determinó:

Comunidad	Conjunto social que comparte identidad basada en prácticas, cultura, patrones de enseñanza, territorio o historia, con interés en generación de bienes indivisibles, o públicos. También hacen parte los pueblos y comunidades indígenas, rom y negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras.
Grupo	<p>Definidos como aquel conjunto de personas que se relacionan entre sí y tienen condiciones comunes respecto de la causa que origina el daño. Alude a personas que se han puesto en o tienen una situación común de la cual posteriormente, se deriva el daño o perjuicio.</p> <p>Los grupos a reparar son aquellos que han sido víctimas de violencia sistemática. Corresponden a los grupos los sectores poblacionales como mujeres, jóvenes, personas en situación de discapacidad, lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI).</p>
	Conjunto de personas organizadas en torno a fines comunes que propenden por bienes indivisibles, que poseen sistemas de regulación interna de funcionamiento, solución de disputas y relevos con una vida en lo público reconocida por sus integrantes. Tal es el caso de las Juntas de Acción Comunal,

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 167 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Organización	agrupaciones de docentes, sindicatos, entre otros. Los grupos y organizaciones cuyo propósito responde a un beneficio exclusivamente privado, no son considerados sujetos de reparación colectiva en los términos del Programa de Reparación Colectiva.
---------------------	--

La Ley no estipula un número cerrado de sujetos a reparar sino define las características para que todo grupo, comunidad u organización que reúna estas características pueda recibir reparación. En todo caso, los hechos que causaron el daño debieron suceder con posterioridad al 1° de enero de 1985.

- **Violaciones que dan lugar a reparaciones colectivas**

Las violaciones ocurridas en el marco del conflicto armado colombiano a partir del 1 de enero de 1985, son:


- a. Las violaciones a los derechos colectivos.
- b. Las violaciones graves y manifiestas de los derechos individuales de miembros de los colectivos.
- c. El impacto colectivo de la violación de derechos individuales.

Daño Colectivo: No es la sumatoria de daños individuales. Se refiere a los cambios y transformaciones en el contexto social, comunitario y cultural, se apoya en el análisis vinculando a las percepciones de las comunidades, grupos y organizaciones, asociado a nociones sufrimiento, pérdida, transformación negativa de su formas de vida, menoscabo en los recursos para afrontar el futuro o para construir el proyecto que se tenía en perspectiva antes de los hechos violentos.

- **Programa de Reparación Colectiva**

Es una política de Estado que busca constituirse en un puente entre diversas medidas y políticas estatales, principalmente las referentes a:

Reformas institucionales para fortalecer el Estado Social de Derecho, la participación política, la focalización de política pública y la inversión para el goce efectivo de derechos fundamentales; así como las medidas de rehabilitación social y comunitaria, las medidas de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 168 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

satisfacción, justicia, la construcción de memoria histórica y verdad. El registro adicionalmente, cumpliendo una función de memoria, contribuirá a visibilizar los sujetos de reparación colectiva que antes de la política de atención, asistencia y reparación integral a víctimas, no se incluían dentro del universo de víctimas en el país.


- **Registro de Sujetos de Reparación Colectiva en el RUV**

Las personas pertenecientes a sujetos colectivos, que se consideren víctimas deberán realizar el procedimiento de declaración ante **el Ministerio Público**.

Sujeto colectivo	Norma aplicable	Pueden presentar declaración
Comunidades (no étnicas), organizaciones y grupos	Decreto 4800, art. 27	Quien se considere víctima en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
Pueblos y comunidades indígenas	Decreto 4633, art. 184	De manera colectiva (autoridades tradicionales, asociaciones de cabildo, autoridades indígenas, gobernadores de cabildo, organizaciones indígenas, o Ministerio Público de oficio); autoridad legítima o representante de la comunidad; o miembro de la comunidad.

El Orientador explica a la persona que solicita la información, que en el ministerio público se diligenciará **un formato de declaración** elaborado por la Unidad para las Víctimas, en el cual se consignan los datos básicos del sujeto colectivo, las características que lo definen como tal, así como los tipos de eventos señalados en la **Ley 1448 de 2011** como causantes del daño colectivo, y los **Decretos 4800, 4633, 4634 y 4635 de 2011**. Luego de la toma de la declaración, la Unidad para las Víctimas cuenta con un **término de sesenta días hábiles** para adelantar el proceso de verificación y adoptar una decisión.

Aunque se espera que la declaración sea presentada por representantes legales o autoridades legítimas de los sujetos de reparación colectiva, la norma no es restrictiva respecto al declarante, ni siquiera en los casos de comunidades étnicas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 169 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		

Registre la orientación así:


Datos Solicitante			
Municipio Solicitante:	PRINCEA, SECTOR PRINCEA (0000)	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	PRINCEA	Dirección Solicitante:	BARRIO CAPELLO C. SECTOR LA BARRERA - PRINCEA
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SERVICIO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A RUTA INTEGRAL:	SIRA DECISION	* Consulta en SERVICIO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A RUTA INTEGRAL:	Seleccione...
* Consulta al Módulo GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A RUTA INTEGRAL:	Seleccione...		
* Proceso/ Modalidad:	REPARACIÓN		
* Selección:	Orientación sobre el proceso de reparación colectiva		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE		
<input type="button" value="Actualizar"/>			

4. SOLICITUD: ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

La Restitución es el derecho que tienen las víctimas del conflicto armado para gozar jurídica y materialmente de sus predios cuando estos han sido despojados o abandonados. Tienen derecho a la restitución las personas propietarias o poseedoras de predios o explotadoras de predios baldíos que hayan sido víctimas del despojo o el abandono de sus tierras desde el primero de enero de 1991.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 170 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El **abandono** es la situación temporal o permanente de una persona forzada a desplazarse, por lo que se ve impedida para ejercer la administración, explotación y contacto directo con sus predios. Quienes han abandonado sus predios teniendo la calidad de propietarios, poseedores u ocupantes de bienes baldíos tienen derecho a la restitución de sus tierras. Quienes son víctimas de abandono según el Registro la Unidad de Restitución de Tierras tienen derecho a todas las medidas de asistencia y reparación integral para la atención del hecho victimizante del desplazamiento.


El **despojo** es la acción por medio de la cual se priva arbitrariamente a una persona de su propiedad, posesión u ocupación aprovechando la situación de violencia mediante negocio jurídico, acto administrativo, sentencia o mediante la comisión de delitos. Quienes solo cuentan con el hecho victimizante del despojo (sin abandono) tienen derecho a la ruta de atención, asistencia y reparación integral para otros hechos victimizantes de la Unidad para las Víctimas.

Para la garantía de la Restitución de Tierras para las víctimas del conflicto armado se dispuso en la ley 1448 de 2011 de procesos administrativos y judiciales e instituciones como la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Tierras despojadas y los Jueces y Magistrados Especializados en Restitución de Tierras.

En particular la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras está encargada de organizar y mantener un registro administrativo de las víctimas y los predios presuntamente despojados o abandonados, de recibir las solicitudes de restitución y acudir ante los jueces en representación de las víctimas.

- Proceso de restitución de tierras

La ley 1448 y el decreto 4829 de 2011 establecen un procedimiento para restituir y formalizar la tierra de las víctimas del despojo y abandono forzoso que se hubieren presentado con posterioridad al 1 de enero de 1991 con ocasión del conflicto armado interno. El procedimiento es mixto en cuanto se compone de una etapa administrativa (inscripción en el registro de tierras despojadas) y de una etapa judicial (acción de restitución).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 171 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


La etapa administrativa se adelanta ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión y Restitución de Tierras Despojadas y la etapa judicial ante los Jueces Civiles del Circuito y los Magistrados de los Tribunales Superiores del Distrito Judicial Especializados en Restitución de tierras.

Fase Administrativa: La etapa administrativa de la restitución de tierras tiene por objetivo la inscripción de los predios en el Registro Único de Tierras Despojadas y Abandonadas desarrollado en el artículo 76 de la ley 1448 como requisito de procedibilidad para iniciar la acción judicial de restitución. La Unidad de Restitución de Tierras Despojadas es la entidad competente para adelantar la etapa administrativa y para la conformación y administración del registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente.

En esta etapa se busca recopilar y analizar la información sobre la identificación física y jurídica de los predios, de las víctimas y de la situación de despojo y/o abandono para presentar la demanda de restitución ante los jueces y magistrados competentes. Es importante mencionar que parte de esta información que recopila la Unidad de Restitución de Tierras es aportada por la Unidad para las Víctimas para caracterizar a los solicitantes de inscripción en el Registro de Tierras y para identificar posibles segundos ocupantes víctimas.

Fase judicial: Para el proceso judicial y el seguimiento posterior a las sentencias de restitución de tierras el Consejo Superior de la Judicatura ha creado los Jueces y Magistrados especializados en Restitución de Tierras. El proceso de restitución de tierras se inicia con la presentación de la demanda por parte de la persona solicitante de la Restitución. El reclamante puede presentarla sin la necesidad de estar representado por un abogado. En todo caso la Unidad de Tierras está facultada para representar a los solicitantes en la presentación de la demanda y en todo el proceso.

El proceso de restitución de tierras se inicia con la presentación de la demanda por parte de la persona solicitante de la Restitución. El reclamante puede presentarla sin la necesidad de estar representado por un abogado. En todo caso la Unidad de Tierras está facultada para representar a los solicitantes en la presentación de la demanda y en todo el proceso.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 172 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Presentada la demanda, el Juez decide mediante auto si la rechaza de plano, si la inadmite o si la admite. En el auto admisorio de la demanda el Juez puede decretar medidas cautelares para prevenir un daño o hacer cesar uno actual. Este auto también debe disponer la publicación de la admisión en un diario de amplia circulación para que interesados indeterminados comparezcan al proceso. El traslado de la solicitud de Restitución a personas determinadas se surte con quienes figuren como titulares inscritos con derechos en el certificado de tradición y libertad.

Si las personas determinadas no comparecen al proceso se les nombra un representante judicial. La oposición debe presentarse dentro de los 15 días siguientes a la solicitud junto con todos los documentos que se pretendan hacer valer en el proceso. Luego se pasa a una etapa de 30 días para practicar las pruebas solicitadas.


Finalmente la autoridad judicial se pronuncia sobre el derecho a la restitución del solicitante en sentencia. Esta sentencia es susceptible del recurso de revisión ante la Corte Suprema de Justicia en los términos del Código de Procedimiento Civil.

En el marco de la Ley 1448 de 2011 las sentencias de restitución de tierras deciden de manera definitiva sobre la propiedad, posesión u ocupación y se decretan las compensaciones a que haya lugar en eventos en donde se pruebe la buena fe exenta de culpa.

La entrega del predio al despojado se realiza en forma directa al solicitante o a la Unidad de Restitución dentro de los tres (3) días siguientes a la Ejecutoria de la Sentencia o al pago de compensación cuando hubiere lugar a ello (Art. 100 de la ley 1448 de 2011).

Finalmente es importante resaltar que los jueces y magistrados conservan la competencia para garantizar el efectivo goce del derecho restituido y formalizado. Esto implica una etapa pos-fallo de seguimiento por parte de los Jueces y Magistrados para la garantía del goce efectivo de los predios y la atención, asistencia y reparación integral de los beneficiarios de las sentencias de restitución de tierras.

- Inicio de proceso de solicitud de inclusión en el registro de predios despojados o abandonadas

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 173 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las víctimas deben realizar una solicitud de inscripción del predio despojado o abandonado en el Registro de Tierras en la oficinas de la Unidad Administrativa Especial de Restitución de tierras en las zonas en donde se ha abierto zona focalizada para la implementación de la política pública o en los despachos del Ministerio Público (Procuradurías, Defensorías o personerías municipales) en donde aún no se cuenta con oficina de la Unidad.


REMISIÓN: El orientador deberá remitir a la víctima al punto de atención más cercano de la Unidad de Restitución de Tierras o al Ministerio Público (en aquellas zonas en donde no se cuenta aún con procesos de focalización) a las personas que se encuentran registradas por el hecho victimizante de abandono o despojo y a aquellas de cuyos relatos se deduce la posibilidad de que han sido despojados o han abandonado sus predios.

Registre la orientación así:



4) SOLICITUD: CONSULTA MEDIDAS DE REPARACIÓN PARA TODOS LOS HECHOS VICTIMIZANTES EN GRAL

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ORIENTACIÓN SOBRE MEDIDAS DE REPARACIÓN PARA TODOS LOS	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 174 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		


GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

Medidas de reparación para todos los hechos victimizantes en general?

Son 5

1. **Satisfacción:** Son medidas que buscan mitigar el dolor, reconstruir la verdad sobre los hechos ocurridos y divulgar la memoria histórica, así como dignificar a todas las víctimas. Entre ellas se cuentan: (i) Exención al servicio militar obligatorio; (ii) carta de dignificación y reconocimiento; (iii) acciones simbólicas; (iv) conmemoraciones; (v) iniciativas locales de memoria.
2. **Rehabilitación:** Son el conjunto de estrategias, planes y acciones de carácter médico y psicológico, dirigidas al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas. Esta medida consta de dos grandes componentes: la atención psicosocial y la atención integral en salud. (i) Física (ii) Psicosocial a través del PAPSIVI (iii) Estrategia de Recuperación Emocional Grupal (Unidad).
3. **Restitución:** Medidas encaminadas a restituir los derechos y condiciones que las víctimas tenían antes de los hechos ocurridos para que puedan retornar o reconstruir su proyecto de vida. Entre ellas se encuentran: (i) Tierras, (ii) Retorno o Reubicación; (iii) Créditos y Pasivos; (iv) Restitución de Condiciones para el empleo y autoempleo; (v) Carrera Administrativa.
4. **Garantías de no Repetición:** Medidas mediante las cuales el Estado adelanta acciones para garantizarle a las víctimas y a la sociedad en general que los hechos ocurridos de violaciones a los derechos humanos y el derecho internacional humanitario no volverán a repetirse, propenden por cambios estructurales o formales en el funcionamiento del Estado y en la sociedad para que desaparezcan las causas de estas violaciones. (ii) Acceso a la verdad y la justicia.
5. **Indemnización Administrativa + Programa de Acompañamiento** para la inversión adecuada de los recursos de la indemnización: Medida mediante la cual el Estado entrega una compensación económica a la cual las víctimas tienen derecho por los hechos ocurridos con la finalidad de aportar a la transformación del proyecto de vida.

El orientador deberá indicarle a la víctima que es posible acceder a las diferentes medidas de reparación, de acuerdo a la necesidad identificada en el marco del plan de atención, asistencia y reparación integral PAARI, por tanto es necesario avanzar en la diferentes etapas de la ruta integral con el fin de realizar el proceso de manera integral, para lo cual la Unidad ha dispuesto unos esquemas de atención presencial y no presencial a fin de orientar e

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 175 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

identificar de manera conjunta entre la víctima y un enlace integral cuales son las medidas que se requieren y articular la oferta.


Para materializar las medidas de reparación, es necesario tener en cuenta que la Unidad tiene dentro de sus funciones la ejecución de medidas de responsabilidad directa de la Unidad (ayuda y atención humanitaria, Indemnización y programa de acompañamiento), así como la coordinación del SNARIV; situación que plantea gigantes retos teniendo en cuenta la cantidad de personas incluidos en el Registro Único de Víctimas - RUV por los distintos hechos victimizantes, que a la fecha y por la cual se hace necesario establecer la priorización del acceso a oferta y la construcción colectiva de criterios de gradualidad, Sostenibilidad fiscal y progresividad.

Registre la orientación así:

Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	FRUERE SORR PUEBLO SORR	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	NEBULLI	Dirección Solicitante:	SABIDO CAMILO C SOTOS LA VIRGEN PERSENER
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SNARIV: SV-SIRA-RUFD & SRF	SIRA_DEC1290	* Estado en SV-SIRA-RUFD o SRF	Selección...
* Resolva el Módulo SNARIV: RUFD - SV - SIRA o SRF	Selección...		
* Proceso/Modalidad	REPARACIÓN		
* Subtema:	Consulta medidas de reparación para todos los hechos victimizantes en general		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE		
Protocolo:			

5) SOLICITUD:CONSULTA SOBRE ESTADO DEL PAARI REPARACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONSULTA ESTADO DEL PAARI MOMENTO REPARACION	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 176 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI, momento reparación es una entrevista personalizada aplicada por un Enlace integral de manera presencial o no presencial, por una única vez.

VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO

El PAARI en su momento de reparación: se hace para orientar a las víctimas sobre el acceso a las medidas de reparación integral (Indemnización, Satisfacción, Garantías de No repetición, Restitución y Rehabilitación), se hace por una sola vez y únicamente a los hogares focalizados por la Unidad, que hayan superado la etapa de asistencia o que se encuentran en extrema vulnerabilidad, en este momento del PAARI también se diligencia el acta de voluntariedad para el retorno o reubicación, así como también se hace el procedimiento de validación y documentación del hogar desplazado que va a recibir la indemnización.

OTROS HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO FORZADO


El PAARI en su momento de reparación: se realiza por una sola vez, en un solo momento integral en el que se incluyen las medidas de reparación, contribuye al acceso efectivo a la oferta institucional para cada una de estas medidas, incluyendo la orientación correspondiente para la inversión adecuada de la indemnización.

VERIFICACIÓN EN HERRAMIENTA MAARIV PARA VER EL ESTADO DEL PAARI



Identificación	Situación	Edad	Gravidad	Procedencia	Información básica	Acciones
00000001	Indemnización por daños materiales	40	3	Medio	COMPLETO	
00000002	Acción de restitución de bienes	30	3	Medio	COMPLETO	
00000003	Indemnización por daños materiales	40	3	Medio	COMPLETO	
00000004	Acción de restitución de bienes	30	3	Medio	COMPLETO	

Tipo de PAARI:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 177 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DESPLAZAMIENTO FORZADO: El Orientador consulta estado PAARI Reparación Integral: Ingresando la herramienta MAARIV, menú principal opción reparación individual, donde podrá verificar que el caso solicitado, aparezca en el módulo de Reparación Individual, opción formular PAARI, digitar cédula, si es por desplazamiento selecciona fuente "Focalización".

VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS VICTIMIZANTES: Verificar que el caso solicitado, aparezca en el módulo de Reparación Individual, opción formular PAARI, digitar cédula, selecciona fuente "focalización".


Si aparece con PAARI COMPLETO, significa que la víctima ya tiene PAARI reparación y el proceso que viene es el de gestión para el acceso a las medidas de reparación, incluida la indemnización y este caso deberá indicársele.

- Efectivamente Sr/Sra _____ en la herramienta tecnológica, me registra su caso con PAARI COMPLETO, Esto quiere decir que su caso ya ha sido priorizado para la etapa reparación, ya elaboraron su plan, el paso que viene a continuación es que la Unidad se pondrá en contacto con usted para indicarle el proceso a seguir, lo van a llamar para agendarlo a validación del núcleo del RUV para el trámite de la indemnización de acuerdo al monto correspondiente a su caso, a su vez a los demás destinatarios.

En este momento le voy a actualizar los datos de contacto con el fin de ubicarlo satisfactoriamente para el proceso que continua.(Solicitar datos de contacto y registrarlos). Le recomiendo estar pendiente del teléfono, esperar y en un término inferior a 3 meses será contactado, por favor, si no ha sido contactado por la Unidad luego de este tiempo, le sugerimos volver a comunicarse a través de la línea telefónica.

Si El caso aparece en la herramienta con PAARI INCOMPLETO, es necesario explicarle a la víctima que el esquema no presencial se pondrá en contacto con ella para realizarle el PAARI:

- Efectivamente Sr/Sra _____ en la herramienta tecnológica, me registra su caso Priorizado para la formulación, esto quiere decir que en menos de 3 meses lo van a contactar telefónicamente, para realizarle el PAARI En este momento le voy a actualizar los datos de contacto con el fin de ubicarlo satisfactoriamente para el proceso que continua. (Solicitar datos de contacto y registrarlos). Le recomiendo estar pendiente del teléfono, esperar y en un término inferior a 3 meses será contactado, por favor, si no ha sido

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 178 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

contactado por la Unidad luego de este tiempo, le sugerimos volver a comunicarse a través de la línea telefónica.

Si el caso no aparece en la herramienta MAARIV, es porque no han sido priorizados para la etapa reparación, el Orientador deberá indicarle a la víctima la etapa de la ruta integral en la que se encuentra y explicar según guion establecido sobre las etapas de la ruta de atención, asistencia y reparación y los principios de gradualidad, progresividad y sostenibilidad fiscal.


De acuerdo a la consulta realizada Sr/Sra _____ su caso para este año, no se encuentra priorizado para la etapa reparación, es necesario que usted tenga presente que por términos de sostenibilidad fiscal y disponibilidad presupuestal, La Unidad para las víctimas ha determinado criterios de priorización específicos para entregar esta medida, de acuerdo al hecho victimizante, el tiempo de presentación de la solicitud y el grado de vulnerabilidad de cada caso, priorizando unas víctimas antes que a otras.

Le recomendamos comunicarse el año entrante a través de nuestras líneas telefónicas a consultar o acercarse a un punto de atención.

NOTA: En todos los casos que consulten sobre la etapa reparación por parte de un NNAJ víctima incluida en el RUV, es necesario explicar que estos serán convocados a una jornada de atención presencial especial. Además es necesario saber que este PAARI no se consulta en MAARIV sino en la herramienta ESIGNA.

Registre la Orientación así:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDSS PRUEBA SSSS	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SNARIV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	SIRA_DEC1290	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...
* Novedad Módulo SNARIV: RUPD - SIV - SIRA ó RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION		
* Solicitud:	Consulta sobre el estado del PAARI (reparación)		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE		
Protocolo:			

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 179 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

6) SOLICITUD: CONSULTA PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONSULTA PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A LA	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:


Programa de Acompañamiento a la inversión adecuada de los recursos a título de Indemnización administrativa

El orientador debe informar que este programa es establecido por la Ley de Víctimas y de Restitución de Tierras, con el fin de promover **una inversión adecuada** de la medida de indemnización entregada como compensación económica por los hechos victimizantes sufridos, a fin de fortalecer o reconstruir su proyecto de vida.

La destinación del dinero recibido a título de indemnización administrativa es una decisión libre y voluntaria de las víctimas; sin embargo, el programa de acompañamiento parte de la premisa que los recursos monetarios otorgados a las víctimas a título de indemnización constituyen instrumentos de inclusión social que permiten la reconstrucción de sus proyectos de vida. Y, con base en esa premisa, se busca que las medidas de reparación económica impacten positivamente en las víctimas y se traduzcan en una mejora de sus condiciones de vida, mediante el uso adecuado de dichos recursos en proyectos o planes de inversión que apunten a la transformación de su realidad y a la reconstrucción de sus proyectos de vida.⁵

El programa tiene tres componentes: asesoría y orientación para una adecuada inversión de los recursos, gestión de oportunidades reales de inversión y conexión de las víctimas con éstas, y evaluación y seguimiento a la inversión.

⁵ Artículo 134 de la Ley 1448 de 2011.


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 180 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En este sentido, el programa orienta y promueve oportunidades de inversión teniendo en cuenta la oferta nacional y local existente en:

- Educación técnica, tecnológica o profesional
- Adquisición o mejora de vivienda
- Adquisición de inmuebles rurales
- Creación o fortalecimiento de proyectos, negocios o ideas productivas.

Líneas de Inversión: Las oportunidades de inversión se generan en las cuatro (4) líneas, de acuerdo al artículo 134 de la ley 1448 de 2011. En este sentido, el Programa de Acompañamiento orienta y promueve las oportunidades de inversión existentes en la oferta nacional y sobre un uso adecuado del dinero, principalmente para:

- **Línea De Creación o Fortalecimiento de Empresas Productivas o Activos Productivos:** La creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos busca brindar asistencia, asesoría y acompañamiento a las víctimas interesadas en invertir (total o parcialmente), su indemnización administrativa en una idea de negocio o el fortalecimiento de un emprendimiento productivo que les permita generar ingresos de forma adecuada y sostenible. La asesoría en esta línea de inversión incluye oportunidad de financiación, formación técnica específica para el negocio, planes de negocios, fomento de la cultura emprendedora y mejoramiento de ventas.
- **Línea de formación técnica o profesional para las víctimas o sus hijos e hijas que se encuentren en el registro:** Esta línea trabaja en la implementación de proyectos que permitan a las víctimas acceder, permanecer y graduarse en programas de educación técnica, tecnológica o profesional. La educación es parte fundamental de un proyecto de vida. La educación contribuye al desarrollo pleno de las capacidades de la persona, reduce las brechas de desigualdad en la sociedad y es uno de los instrumentos esenciales para la superación de la pobreza. Al ser capacitada, la persona puede acceder a mejores empleos o enfocarse en la creación de negocios y prestar ayuda a otros en su comunidad.
- **Línea de Adquisición o Mejoramiento de Vivienda Nueva o Usada:** La línea de inversión en vivienda rural o urbana busca que las víctimas sean propietarias de su vivienda, mejoren la que poseen y/o cancelen el crédito o hipoteca producto del proceso de compra de un inmueble. El proceso de acompañamiento se cumple a través del diseño de un plan de ahorros y la promoción de acceso a los mecanismos de cofinanciación existentes en el caso en que los recursos de la indemnización administrativa no cubran el costo total del inmueble.
- **Línea de Adquisición de Inmuebles Rurales:** La línea de inversión para la adquisición de inmuebles rurales busca que las víctimas sean propietarias de su parcela o finca, guiándolas sobre las opciones existentes en el mercado inmobiliario, la forma de adquirir el inmueble, las

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 181 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

líneas de crédito para completar los recursos en caso de que sea necesario y demás información relevante.

a) LÍNEA DE CRÉDITO DE BANCÓLDEX

¿Qué financia Bancoldex?

Los recursos podrán destinarse para capital de trabajo, adquisición y o arrendamiento (leasing) de activos fijos tales como: inmuebles, adquisición o reposición de maquinaria y equipo, vehículos productivos, equipamiento, muebles y enseres, reparaciones locativas, remodelación, reparación y reconstrucción de inmuebles destinados todos a actividades comerciales e industriales.

- ¿Quiénes pueden acceder a los recursos de Bancóldex?

Personas naturales consideradas como micros, pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores económicos, excepto el agropecuario, que hayan sufrido daños por violaciones a los Derechos Humanos o por infracciones al Derecho Internacional Humanitario según lo contemplado en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 o las disposiciones del artículo 2° de la Ley 1592 de 2012.


También podrán ser beneficiarias las personas jurídicas, consideradas como micros pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores económicos excepto el agropecuario, siempre y cuando personas víctimas, tengan aportes de capital o de industria en las mismas.

Destino de los recursos: La inversión en que se realizará

Características del crédito:

Plazo: El tiempo que da el banco para pagar el crédito, depende de la destinación de los recursos.

- Capital de trabajo: hasta tres (3) años.
- Activos Fijos y bienes de capital: compra, reposición de equipo, vehículos, maquinaria y equipamiento, muebles y enseres: hasta cinco (5) años.
- Adquisición de inmuebles o reparaciones locativas: hasta diez (10) años.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 182 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Periodo de Gracia: Es el tiempo en años o meses que se establece en un crédito en el cual únicamente se pagan los intereses. Este tiempo es acordado con el Banco según sus políticas, al igual que en el plazo el periodo varía según la destinación de los recursos.

- Capital de trabajo: hasta un (1) año.
- Compra, reposición de equipo, maquinaria y equipamiento, muebles y enseres: hasta dos (2) años.
- Reparaciones locativas: hasta dos (2) años.

Forma de pago: Trimestral

- **Que es la tasa:**


Es el precio que se paga por tomar dinero prestado. En este caso es de 6.17% Efectiva Anual, es decir 0.5002 % Efectiva Mensual. Esta tasa es muy económica en comparación a las que hay en los mercados.

- **Qué pasos debo seguir para acceder a la línea de crédito:**

1. Indique a su enlace de reparación su interés de acceder a la línea de crédito. ¡Infórmese, pregunte!!
2. Solicite la línea de Crédito de Bancóldex en la entidad financiera (su banco) de confianza. Realice el procedimiento que le indique el banco y reúna los documentos que este le solicite. No debe acercarse a ningún punto de Bancóldex.

Posteriormente...

3. La entidad financiera analiza, estudia y aprueba la solicitud.
4. Si la entidad financiera aprueba el crédito, le solicita a Bancóldex los recursos.
5. Bancóldex autoriza la operación y desembolsa los recursos a la entidad financiera.
6. La entidad financiera desembolsa el crédito con recursos Bancóldex a usted.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 183 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuerde que debe estar inscrito en el REGISTRO como víctima.


- ¿Dónde puedo hacer mi solicitud de crédito?

Bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y cooperativas financieras que tengan cupo en Bancóldex.

Estos son algunos establecimientos a los que usted puede acudir:



- ¿Qué evalúan los establecimientos de crédito?
- Capacidad de pago comprobada.
- Buen comportamiento de pago – centrales de riesgo
- Solidez de la empresa
- Destinación del crédito
- Sector al que pertenece y trayectoria de la empresa.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 184 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

No olvide que para acceder a la línea de crédito NO requiere intermediarios y es totalmente gratuito. Por favor no se deje engañar! Usted no debe cancelar ninguna suma de dinero para que pueda acceder a estos trámites y servicios.

a) LÍNEA DE CRÉDITO DE FINAGRO

- **¿Qué financia Finagro?**

Los recursos podrán destinarse para capital de trabajo como producción agrícola, sostenimiento, transformación primaria y comercialización, servicios de apoyo y otras actividades rurales, en cuanto a inversión es plantación, renovación, mantenimiento de cultivos tardío rendimiento, compra de animales, maquinaria y equipo y adecuación de tierras.

- **¿Quiénes pueden acceder a los recursos de Finagro?**

Personas naturales y/o jurídicas consideradas como micros, pequeñas, medianas y grandes empresas del sector agropecuario, que hayan sufrido daños por violaciones a los Derechos Humanos o por infracciones al Derecho Internacional Humanitario según lo contemplado en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 o las disposiciones del artículo 2° de la Ley 1592 de 2012.

- **Características del crédito:**

Tasa: DTF e.a. + 0.

- **Que pasos debo seguir para acceder a la línea de crédito:**


1. Indique a su enlace de reparación su interés de acceder a la línea de crédito. ¡Infórmese, pregunte!!
2. Solicite la línea de Crédito de Finagro en la entidad financiera (su banco) de confianza. Realice el procedimiento que le indique el banco y reúna los documentos que este le solicite. No debe acercarse a ningún punto de Finagro.

Posteriormente...

- ✓ La entidad financiera analiza, estudia y aprueba la solicitud.
- ✓ Si la entidad financiera aprueba el crédito, le solicita a Finagro los recursos.
- ✓ Finagro autoriza la operación y desembolsa los recursos a la entidad financiera.
- ✓ La entidad financiera desembolsa el crédito con recursos Finagro a usted.

Recuerde que debe estar inscrito en el REGISTRO como víctima.

- **¿Dónde puedo hacer mi solicitud de crédito?**

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 185 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y cooperativas financieras que tengan cupo en Finagro.

Estos son algunos establecimientos a los que usted puede acudir:




- ¿Qué evalúan los establecimientos de crédito?
- ✓ Capacidad de pago comprobada.
- ✓ Buen comportamiento de pago – centrales de riesgo
- ✓ Solidez de la empresa
- ✓ Destinación del crédito
- ✓ Sector al que pertenece y trayectoria de la empresa.

¡ASUMA SU CRÉDITO CON RESPONSABILIDAD!

No olvide que para acceder a la línea de crédito NO requiere intermediarios y es totalmente gratuito. Por favor no se deje engañar! Usted no debe cancelar ninguna suma de dinero para que pueda acceder a estos trámites y servicios.

Registre la Orientación así:

Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	PROCESO RUTA INTEGRAL	Identificación Solicitante:	11111
Municipio Solicitante:	BOGOTÁ	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILLO GUTIERREZ VERRA - PEREGRINO
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SIRAV - SIR - SIRA - RUPD - RUV:	SIRA_DEC120	* Estado en SIR - SIRA - RUPD - RUV:	Seleccione...
* Acceso al Módulo (SIRAV) - SIR - SIRA - RUPD - RUV:	Seleccione...		
* Proceso / Novedad:	REPARACIÓN		
* Selección:	Consulta Programa de acompañamiento a la atención adecuada de los recursos		
* Respuesta:	ORIENTACIÓN DEL TRÁMITE		

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 186 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


7) SOLICITUD: PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO CON DIRECCIONAMIENTO

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONSULTA PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A LA	REMITIDO A LA RUTA

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN Y REMISIÓN:

El orientador indicará a la víctima que puede acceder de manera voluntaria a este programa a fin de preparar el momento de recibir su indemnización.

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
Ferias Integrales de Servicios	Actividades en las cuales se invitan a diversas entidades del sector público y/o privado presentes en el territorio, que tienen oferta diferencial para víctimas en las líneas de educación superior, proyectos productivos, vivienda y/o inmuebles rurales, con el fin de dar a conocer la oferta y acercarla a las personas.
Ferias Universitarias	Actividades en las cuales se invitan a diversas instituciones de educación superior presentes en el territorio y que tienen oferta diferencial para víctimas, con el fin de dar a conocer la oferta y acercarla a las personas.
Taller de Educación Financiera	Es un taller de 4 horas en las que se abordan temas como el ahorro, la elaboración de un presupuesto, la estructuración de un proyecto de vida, la adquisición de seguros, entre otros.
Charla de Educación Financiera	Es una charla de 2 horas aproximadamente, en las que se abordan temas como el ahorro, la elaboración de un presupuesto y la estructuración de un proyecto de vida.
Taller línea de Educación Superior	Es un taller de 2 horas y media en la que el enlace del programa de acompañamiento brinda información específica sobre cómo invertir el dinero de la indemnización en Educación Superior.
Taller línea	Es un taller de 2 horas y media en la que el enlace del programa de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 187 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

de Proyectos Productivos	acompañamiento brinda información específica sobre cómo invertir el dinero de la indemnización en la creación o el fortalecimiento de proyectos productivos.
Taller línea de Vivienda e inmuebles rurales	Es un taller de 2 horas y media en la que el enlace del programa de acompañamiento brinda información específica sobre cómo invertir el dinero de la indemnización en la adquisición y el mejoramiento de vivienda.
Talleres de emprendimiento SENA	Es un taller de 4 horas en el que un profesional del SENA brinda información sobre la creación de emprendimientos y la formulación de proyectos.

La asistencia es gratuita pero tenga en cuenta que la Unidad de Víctimas no realizará pagos por concepto de transporte o alimentación. Es preferible que la víctima asista sola. Sin embargo, si la víctima está en situación de discapacidad o es madre lactante, es posible asistir con un acompañante.


- ¿Por el hecho de ir a estos talleres me van a pagar más rápido la indemnización?

No, el pago de la indemnización no depende ni está relacionada con la asistencia a los talleres de educación financiera.

- ¿Qué hago para saber cuándo asistir?

Manifieste su intención de asistir y el Orientador registrara su solicitud y posteriormente la Unidad de Víctimas la contactará, de tomas manera recuerde que los cupos son limitados.

REMISIÓN: De acuerdo con el interés de la Víctima frente a la información entregada, actualizar los datos de contacto de la Víctima y realizar el escalamiento al Programa de Acompañamiento. Registre la remisión así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 188 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



8) SOLICITUD: ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL


PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	SOLICITUD ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL	REMITIDO A LA RUTA

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN Y REMISIÓN:

La estrategia de recuperación emocional hace parte de las medidas de rehabilitación a las que usted tiene derecho por ser víctima del conflicto armado. Consiste en grupos pequeños (máximo 15 personas) a los que asisten personas que como usted está luchando día a día por sobreponerse y seguir adelante, se reúnen durante 9 encuentros para compartir sus sentimientos, creencias y experiencias, con el objetivo de lograr un proceso de recuperación emocional. Hacer parte de la estrategia le va a permitir construir relaciones con otros participantes para el fortalecimiento y crecimiento mutuo como sobrevivientes del conflicto, también le puede brindar herramientas para continuar afrontando el sufrimiento, y elementos para poder avanzar en su proyecto de vida, resaltar sus recursos y capacidades. ¿Está interesado(a) en participar usted o algún miembro de su familia?

Contamos con diferentes modalidades de la estrategia según el tipo de población:

- Modalidad Niños y Niñas (de 6 a 12 años)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 189 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Modalidad Dignidad y memoria (DIME) para Adolescentes y Jóvenes (de 13 a 23 años)
- Modalidad para Adultos (de 24 años en adelante)

Remisión: El Orientador deberá entregar como respuesta a la víctima que la van a llamar del equipo psicosocial de acuerdo a la programación de la estrategia en dicho territorio. Registre la Remisión así:


Todos los campos son obligatorios			
Nombre del beneficiario	IDENTIFICACION NACIONAL	Identificación del beneficiario	CELULAR
Dirección del beneficiario	MUNICIPIO	Dirección del beneficiario	DIRECCION DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL
Medios de Contacto			
* Número de Correo Electrónico	SEPA_DE_CUORE	* Dirección de Correo Electrónico	SEPA_DE_CUORE
* Número de Teléfono (Móvil)	CELULAR	* Dirección de Teléfono (Móvil)	CELULAR
* Número de Teléfono (Fijo)	TEL_FIJO	* Dirección de Teléfono (Fijo)	TEL_FIJO
* Número de Necesidad	REPARACION	* Dirección de Necesidad	REPARACION
* Necesidad	ESTRATEGIA DE REPARACION EMOCIONAL	* Dirección de Necesidad	ESTRATEGIA DE REPARACION EMOCIONAL
* Respuesta	REMITIDO A RUTA DE ATENCION	* Dirección de Respuesta	REMITIDO A RUTA DE ATENCION

9) SOLICITUD: PAPSIVI: PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y SALUD INTEGRAL A VÍCTIMAS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	SOLICITUD PAPSIVI	REMITIDO A LA RUTA

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE: El PAPSIVI es el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas que se constituye como medida de rehabilitación y es implementado por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la secretaria de salud departamental y municipal.

El PAPSIVI tiene dos grandes componentes: **La atención psicosocial y la atención en salud integral.** El primero, es un componente que se implementa a través de equipos interdisciplinarios, contratados en el territorio por Secretarías de Salud Departamental. El segundo componente, la atención en Salud Integral (salud física y mental), es realizada por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, al que tienen acceso todos los colombianos, en

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 190 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

donde a partir de la identificación de la persona como víctima, podrá acceder de manera prioritaria a los servicios requeridos, bien sea de asistencia en salud o de rehabilitación.

REGISTRO DE LA SOLICITUD: El Orientador deberá suministrar la orientación general, Si la persona está interesada en acceder a este programa y debe registrar la solicitud en CRM, enviando el escalamiento a la bandeja de entrada de donde se registra la solicitud.

La respuesta que el orientador debe dar a la víctima es Informar a la persona en que consiste el PAPSIVI y orientarla para que asista a la Secretaria de Salud Municipal o Departamental y solicite la atención aduciendo que es víctima del conflicto y quiere participar en el PAPSIVI. Registre la remisión así:




10) ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE URGENCIAS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE URGENCIAS	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

Durante el proceso de atención a víctimas del conflicto armado es normal que se presenten situaciones que pueden resultar en crisis para algunas de las personas, pues las situaciones difíciles por las que ha tenido que atravesar y la condición de vulnerabilidad en que se encuentra juegan un papel predisponente en estos casos.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 191 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

La crisis es un estado temporal de desorganización, producto de un evento específico que impacta a la persona alterando su funcionamiento normal. Las personas que experimentan una crisis pueden tener reacciones visibles (como llanto, gritos, angustia, lamentos, dificultad para respirar y desmayo) y no visibles (como sensación de vacío en el estómago, dolor de cabeza, mareo y náuseas), estas reacciones pueden tener aspectos a nivel emocional, relacional, cognitivo, somático y/o conductual.

Cuando una persona entra en estado de crisis es necesario realizar los primeros auxilios psicológicos. Este procedimiento solo toma algunos minutos y puede ser realizado por cualquier funcionario/a o colaborador/a.

A continuación se describe los pasos a seguir:

1. El enlace integral, orientador, funcionario/a o colaborador/a que este atendiendo a la persona en el momento en que ella se desborda emocionalmente debe brindar los primeros auxilios psicológicos de acuerdo a lo contenido en la guía "herramientas básicas para la atención en crisis" y a los procesos de formación que se han realizado en el tema; es decir estabilizará a la persona, pues su estado emocional no da tiempo para hacer una remisión, sino que requiere la atención inmediata.
2. El funcionario o colaborador que brinda los primeros auxilios psicológicos identificará si hay situaciones de riesgo que ameriten atención psicosocial urgente, estas situaciones son:
 - Cuando de lo narrado por la víctima usted deduzca que ha presentado estados de crisis recurrentes.
 - Cuando la persona haya referido la intención de suicidarse (en especial si identifica un escenario específico que contemple forma, hora, lugar y tiempo).
 - Cuando la víctima manifieste dificultades marcadas en su vida familiar, laboral o social, que facilitan la detonación de crisis.
 - Cuando la persona haya manifestado experimentar alucinaciones auditivas (escuchar voces) en las que se le ordena realizar algún tipo de acción que puede generar daño a sí mismo, o actuar de una manera que lo coloque en grave peligro a él o a las personas cercanas.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 192 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Cuando la persona refiera tener algún tipo de enfermedad mental y no estar recibiendo tratamiento.
- Cuando la personas mencione necesitar apoyo psicológico.


REMISIÓN: Si se identifica que la víctima requiere atención psicosocial urgente se debe remitir al profesional psicosocial de la dirección territorial, a través de la Herramienta MAARIV, así: Ingrese a la Herramienta MAARIV, en el HOME ingrese al módulo “ENFOQUE PSICOSOCIAL”, en la opción “Atención psicosocial de urgencias”.



Registre los datos de la víctima atendida, ampliando la información en detalle en la opción “OBSERVACIONES” con el fin de que el Profesional psicosocial pueda identificar plenamente el caso.



1. El profesional psicosocial realizará una acción focal, con el fin de atender la emergencia y acompañar a la víctima mientras se garantiza su atención en el PAPSIVI.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 193 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- El profesional psicosocial realizara remisión a la secretaria departamental de salud de la zona y copiará el correo de remisión al equipo psicosocial del nivel nacional de la Unidad.
- Si el enlace integral, orientador, o funcionario que este atendiendo a la víctima durante la aplicación de los primeros auxilios psicológicos identifica que la persona NO requiere atención psicosocial urgente debe preguntarle a la víctima (una vez estabilizada) si considera que requiere atención psicosocial y ofrecerle las siguientes opciones: 1) Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal, 2) PAPSIVI
- Según la respuesta de la víctima el funcionario realizará la remisión a la oferta correspondiente.

Se registra la orientación:

Datos Solicitante:		
Nombre Solicitante:	PROCESO DESEMPLEADO	Identificación Solicitante: 411111
Dirección Solicitante:	REDESOL	Dirección Solicitante: BARROCALLO C/DE LA FINCA - PUNQUE
Detalle Consulta:		
* Modelo de Consulta:	SIRA DEC 1290	* Estado de SER/SIRA/RUPD/OTRO:
* Modelo de Modelo (SER/SIRA/RUPD/OTRO):	SELECCION	Selección:
* Modelo de Modelo (SER/SIRA/RUPD/OTRO):	SELECCION	
* Atención (Atención):	REPARACIÓN	
* Subárea:	PARA	
* Especialidad:	ORIE	Atención psicosocial de
<input type="button" value="Cancelar"/>		


11) SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	SOLICITU DE CAPACITACIÓN	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN:

Capacitación/formación ley de víctimas, decretos ley, rutas:

La Unidad cuenta con varias estrategias para tal fin, entre ellas se encuentra el equipo de la Escuela de reparaciones en algunas direcciones territoriales y desde el nivel nacional, con el fin de Elaborar e implementar las estrategias de formación y/o socialización de la

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 194 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

normatividad, jurisprudencia e implementación del modelo de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

El orientador deberá informar que los procesos de formación se programan teniendo en cuenta:

Cantidad de participantes: Mínimo 15 máximo 40. Disponibilidad de tiempo y Temáticas a desarrollar, El Orientador deberá descargar el formato de solicitud de formación que se encuentra en la página web de la Unidad, en la ventana escuela de reparaciones, <http://escuela.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/>

Descargar el formato de solicitud adjunto y registrar la información de la entidad u organización solicitante con datos de contacto actualizados.


Digitalizar y enviar la solicitud, indicando en el asunto: Departamento, municipio, solicitud de formación a víctimas/funcionarios al correo institucional Escuela.reparaciones@unidadvictimas.gov.co. El Orientador informará a la víctima que en 8 días en la ciudad de Bogotá o 10 días para fuera del país recibirá respuesta a su solicitud.

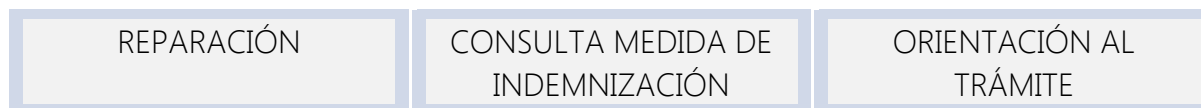
Registre la solicitud de formación así:



12) SOLICITUD: CONSULTA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 195 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

La **Indemnización administrativa**, es la medida de carácter económico que otorga el Estado Colombiano a través de la Unidad para las Víctimas. Esta medida tiene como fin compensar los daños materiales causados por el hecho del cual usted fue víctima.


Es importante que sepa que si en su núcleo familiar o como destinatario (homicidio-desaparición forzada) hay NNA incluidos en el RUV, la indemnización se entrega a través de la constitución de encargo fiduciario a nombre del NNA, que podrá cobrar solo cuando cumpla la mayoría de edad, si en ese momento continua viviendo en el exterior debe tener una cuenta bancaria para poder realizar la consignación de la indemnización.

✓ **Montos de indemnización administrativa en los 3 regímenes:**

En la siguiente tabla se presentan los hechos victimizantes reconocidos y los montos de indemnización correspondientes a los tres regímenes que incluyeron esta medida como parte de la reparación:

LEY 418 DE 1997	SMLMV	DECRETO 1290/2008	SMLMV	LEY 1448	SMLMV
Homicidio	40	Homicidio	40	Homicidio	Hasta 40
Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	Hasta 40
Lesiones con Incapacidad	Hasta 40	Tortura, tratos crueles o degradantes	30	Tortura, tratos crueles o degradantes	Hasta 30
-	-	Secuestro	40	Secuestro	Hasta 40
-	-	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	30	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	Hasta 30
-	-	Reclutamiento ilegal de menores	30	Reclutamiento ilegal de menores	Hasta 30
-	-	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40
-	-	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30
-	-	Desplazamiento forzado	27 - FONVIVIENDA	Desplazamiento forzado	27 o 17

Nota: El monto de tortura quedo establecido en resol 052 de 2015: igual a 10 SMLMV.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 196 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Por cada víctima se adelantará sólo un trámite de indemnización por vía administrativa al cual se acumularán todas las solicitudes presentadas respecto de la misma. Si respecto de una misma víctima concurre más de una violación de aquellas establecidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, tendrá derecho a que el monto de la indemnización administrativa se acumule hasta un monto de cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales.

En caso que el número de víctimas que se identifiquen dentro de los criterios de priorización establecidos supere la disponibilidad presupuestal establecida para el reconocimiento de la medida de indemnización por vía administrativa, quedarán en lista de espera según el criterio de priorización y en orden descendente conforme sean identificados para la priorización por cada criterio.⁶ Estos criterios de priorización no tienen prelación, lo cual quiere decir que no tienen predilección o anticipación entre ellos, y no son inmutables, lo cual significa que no se pueden alterar.


Registre la solicitud así:

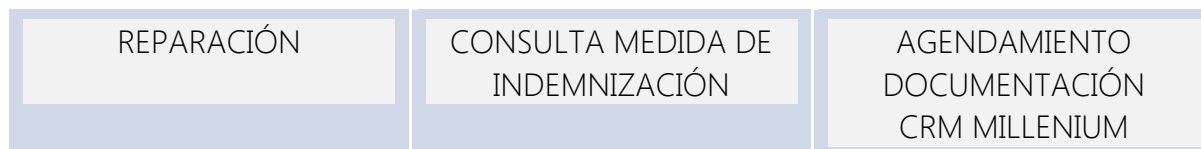
Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	FRUZZA ROSA FRUZZA ROSA	Identificación Solicitante:	11111
Municipio Solicitante:	REDONILIA	Dirección Solicitante:	BARRIO CAROL COMODORA LA VIRGEN PERSONA
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SIRALV: SIV-SIRA-RUPD ó RUPD:	SIRA_DEC1280	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RUPD:	Seleccione...
* Nivel de Consulta RUPD - SIV - SIRA ó RUPD:	Seleccione...		
* Proceso/Modalidad:	REPARACION		
* Subproceso:	CONSULTA MEDIDA INDEMNIZACION		
* Respuesta:	ESTADO DE LA INDEMNIZACION		
Protocolo:			

13) SOLICITUD: CONSULTA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN CON ESCALAMIENTO A TERCER NIVEL



⁶ Parágrafo 3. del art 4 de la resolución ____--de 2015.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 197 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



GUIÓN DE LA ORIENTACIÓN AL TRÁMITE:

Si el caso no aparece registrado en Indemniza, se escala a consulta con la Subdirección de reparación individual por CRM.


Sr/ sra_____ Para su caso, en este momento voy a verificar, le solicito por favor unos minutos de espera para la consulta (Revisar Indemniza, menú principal, opción nuevos, consulta de acuerdo al marco normativo- opción buscar- datos de búsqueda y el resultado de la consulta es que no aparece el Caso registrado).



- Agradezco su espera, en este momento en la base de datos de indemnizaciones priorizadas, no me registra su caso esto quiere decir que debo elevar la solicitud a la Subdirección de reparación individual para verificar la información y poder darle una respuesta a su solicitud.

Es necesario que el Orientador escale la solicitud en la tipología CRM AMERICAS establecida REPARACION - CONSULTA MEDIDA DE INDEMNIZACION – ESTADO DE LA INDEMNIZACION.

Registre la solicitud así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 198 DE 786
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante			
Número Solicitante:	PROCESO XDDP PRUBA 0000	Identificación Solicitante:	11111
Municipio Solicitante:	RETELIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CARMOLIC SECTOR LA VIRGEN PERSONA
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta SIVARIV/ SIV-SIRA-RUPD o RUPD:	SIRA_DEC1290	* Estado en SIV-SIRA-RUPD a su vez:	Seleccione...
* Módulo de Consulta SIVARIV, RUPD o SIV - SIRA o RUPD:	Seleccione...		
* Proceso/Modalidad:	REPARACION		
* Subproceso:	CONSULTA MEDIDA INDEMNIZACION		
* Respuesta:	ESTADO DE LA INDEMNIZACION		
Protocolo:			


14) SOLICITUD: ESTADO DEL PAGO DE INDEMNIZACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	ESTADO DEL PAGO DE INDEMNIZACIÓN	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Si el caso está en Indemniza asignado a Un enlace Integral y la persona debe esperar a ser contactada, puesto que ya fue documentado.

Sr/ sra_____ Para dar respuesta a su solicitud Le informo que de acuerdo al criterio de sostenibilidad fiscal, la Unidad para las víctimas ha determinado criterios de priorización específicos para entregar esta medida a unas víctimas primero que a otras.

Para su caso, en este momento voy a verificar, le solicito por favor unos minutos de espera para la consulta (Revisar Indemniza, menú principal, opción nuevos, consulta de acuerdo al marco normativo- opción buscar- datos de búsqueda)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 199 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




- Efectivamente sr/sra _____ en la base de datos de indemnizaciones priorizadas, me registra su caso asignado al Enlace integral _____ en la ciudad de _____ quien ya adelantó con usted el proceso de documentación del caso, ¿es así sr/sra _____?

SI--> Esto quiere decir que su caso ya ha sido priorizado para la entrega de la indemnización administrativa, una vez culminada la validación de la documentación de todos los destinatarios de la medida de indemnización, El enlace integral se pondrá en contacto con usted para indicarle el proceso a seguir, lo van a llamar desde la Unidad para las Víctimas para agendarlo y realizar la entrega de la carta de indemnización de acuerdo al monto correspondiente a su caso, a su vez a los demás destinatarios.

El orientador registrara la solicitud en CRM AMERICAS con la siguiente tipología:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	WILSON MOSS PRINSA 2000	Identificación Solicitante:	33333
Dirección Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO COMÚN C. SETOR LA VIGILIA - BOGOTÁ
Medio Consulta:			
* Medio de Consulta:	SIRA, DEC 1290	* Estado de SIRA-SIRA-RIFE:	Selección...
* Número de Consulta:	SELECCIONADO		
* Tipo de Caso/Novedad:	REPARACIÓN		
* Subtipo:	ESTADO DEL PAGO		
* Reprogramar:	ORIENTACIÓN DEL TRÁMITE		
Protocolo:			

En este momento le voy a actualizar los datos de contacto con el fin de ubicarlo satisfactoriamente para el proceso que continua. (Solicitar datos de contacto y registrarlos).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 200 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


(Tenga en cuenta en el caso en el que la persona que está atendiendo le pregunte de manera específica por el dinero de la indemnización de su NNAJ menores de 18 años, usted debe explicarle al jefe de hogar la siguiente información).

Señor(a) _____ para garantizar de acuerdo a la ley 1448, la protección del derecho a la indemnización, que tiene este menor de edad, el monto de indemnización que le corresponda será custodiado hasta que cumpla la mayoría de edad, en una figura financiera llamada Encargo fiduciario, para lo cual el NNAJ, será citado con su acudiente posteriormente en una jornada de atención especial donde le entregaremos toda la información correspondiente.

➤ Orientación para consultas casos específicos:

a. Si una víctima consulta sobre la entrega del giro de la indemnización a una víctima indirecta con menor derecho, y él solicita que sea entregada porque considera que tiene mayor derecho, el orientador debe:

- ✓ Verificar la inclusión en el registro, por el hecho victimizante.
- ✓ Verificar si el giro ya se efectuó en la herramienta Indemniza y las víctimas indirectas incluidas a las que se le realizó la entrega, y explicar a la víctima que dicha indemnización fue entregada a los destinatarios que declararon tener el mayor derecho.
- ✓ Debe explicarle que la Unidad actúa respetando el principio de buena fe, y por tanto las personas que realizan su declaración, manifiestan que son las destinatarias con mayor derecho allegando los soportes de parentesco, esta situación conlleva a la Unidad a incurrir en un error, el cual debe ser informado por las personas que consideran tienen mayor derecho.; Situación por la cual es necesario que esta persona realice un oficio firmado con soporte de documento de identificación dirigido a la Unidad para informar la situación y solicitar que la Unidad revise el caso para garantizar su derecho, La Unidad, a través de su Oficina Asesora Jurídica iniciará el proceso de verificación para el trámite correspondiente, sin embargo es de aclarar que por la complejidad del tema, dicha oficina se encuentra en revisión de la tipología para reglamentar el procedimiento a seguir.
- ✓ Si la víctima trae el oficio, el Orientador debe radicar la solicitud en la herramienta establecida para solicitudes de respuesta escrita.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 201 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Nota: Es importante que el orientador le explique a la persona que la Unidad se encuentra impedida en realizar pagos superiores a los topes establecidos por el Decreto 4800 de 2011

- b. Si una persona de otro hecho diferente al desplazamiento consulta sobre la indemnización administrativa asignada a un destinatario fallecido:
- ✓ **GIROS PROGRAMADOS:** El orientador debe explicarle a la víctima que por la complejidad de la situación, La Unidad, a través de su Oficina Asesora Jurídica se encuentra revisando el tema para reglamentar el procedimiento a seguir. Sin embargo, el solicitante puede aportar el fallo de la sucesión con el fin de asignar la indemnización según el mismo. Orientador debe realizar escalamiento de la solicitud al equipo de indemnizaciones; con el fin de priorizar la entrega de respuesta a estas personas una vez se tenga la información oficial. Si la víctima trae el oficio, el Orientador debe radicar la solicitud para escalar a la Dirección de Reparación. VER MATRIZ ESCALAMIENTO EN LA HERRAMIENTA CRM.

Consulta indemniza pago realizado obra de buena fe y aparece nuevo destinatario con igual o mayor derecho:


GUIÓN: Sr/ sra _____ Para su caso, en este momento voy a verificar, le solicito por favor unos minutos de espera para la consulta (Revisar Indemniza, menú principal, de la herramienta seleccionar la opción "Histórico", seleccionar la opción "Consulta pago territorial".



(Cada destinatario según su caso puede tener diferentes tipos de estado del giro:)

COBRADO: El giro ya fue cobrado por la víctima, indicar en qué fecha y lugar

ABONADO: Ya se realizó un abono parcial en cuenta bancaria a los destinatarios

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 202 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

pero no se ha cerrado el caso porque están pendientes algunos destinatarios.

ENCARGO FIDUCIARIO: Es un menor de edad, por tanto el giro de indemnización se constituye como Encargo fiduciario.

REINTEGRADO: Significa que el giro no fue cobrado dentro del término estipulado por parte del destinatario, y por tanto el banco no realizará la transacción de pago, lo cual indica que el Orientador deberá revisar el módulo de reprogramaciones de la herramienta para dar trámite a la solicitud y poder dar solución a la víctima. Para el caso en que el estado del giro en la herramienta Indemniza sea **Reintegrado**, es necesario realizar el procedimiento de reprogramación.

RESPUESTAS:

Cobrado por otros destinatarios con igual o mayor derecho: Para dar respuesta a su solicitud le informo que El caso ha sido cobrado por los destinatarios: _____ (Mencionar nombres y parentescos). Si la persona manifiesta ser destinataria de la medida, es necesario preguntarle:

Sr/Sra. conoce usted a estas personas que acabo de mencionarle?


Si: Es necesario que usted revise la posibilidad de realizar un proceso de arreglo voluntario entre todos los destinatarios para redistribuir la indemnización.

De no ser posible un acuerdo voluntario entre las partes:

- *Si el monto de indemnización ya fue girado en su totalidad:*

Es necesario Sr/ Sra. informarle que el pago de la indemnización, ya fue girado a los destinatarios que le mencioné con anterioridad, sin embargo si usted acredita parentesco, para el reconocimiento de la indemnización, es necesario que usted se acerque a un punto de atención, centro regional más cercano, lo más pronto posible, con los documentos correspondientes (ver documentación, según caso) para dar inicio al trámite.

En caso de que los destinatarios con igual o mayor derecho, se encuentren en circunstancias de extrema vulnerabilidad, (De tratarse de víctimas de desplazamiento el resultado de la

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 203 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

medición servirá, de tratarse de otros hechos, es necesario acreditar la condición de vulnerabilidad)

- Persona mayor de 70 años
- Enfermedad ruinosa, catastrófica o de alto costo
- Destinatario en situación de discapacidad


Si el giro aparece como Cobrado, pero al verificar los porcentajes de distribución, se evidencian porcentajes pendientes de pago asignados a otro destinatario.

Es necesario que usted sepa Sr/Sra. _____ que en este momento realizaré la solicitud de la suspensión del pago pendiente, sin embargo usted debe lo más pronto posible acercarse a un punto de atención o centro regional, con el fin de poner en conocimiento la situación presentando los documentos correspondientes.

(El orientador deberá escalar la solicitud, consulta medida de indemnización para que en el tercer nivel la Unidad para las víctimas inicie el trámite, registrando en observaciones los detalles del caso, con los datos). Favor registrar en observaciones lo que sabe del caso.

Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	ELIJER EDGA PRUITA 2000	Identificación del Estado:	11111
Municipio Solicitante:	REDUJIN	Dirección Solicitante:	CARRIO CAMELLO SETOR LA VIRGEN PARRISER
Module Consulta			
* Módulo de Consulta SIRALIV: SIR-SIRA-RUPD o RUPF:	SIRA_DEC1290	* Estado en SIR-SIRA-RUPD o RUPF:	Selección...
* Recordal Periodo (MARIV): RUPD - SIR - SIRA o RUPF:	Selección...		
* Proceso/Modalidad:	REPARACION		
* Subproceso:	CONSULTA MEDIDA INDEMNIZACION		
* Respuestas:	ESTADO DE LA INDEMNIZACION		
Protector:			

En el caso en que ninguno de estos estados sea identificado o el caso no aparezca en Indemniza, el ORIENTADOR escalará la solicitud a fin de que el equipo de indemnizaciones de la Subdirección de reparación Individual determine el estado del giro y según sea el caso se realice el trámite correspondiente.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 204 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

15) SOLICITUD: AGENDAMIENTO DOCUMENTACIÓN INDEMNIZACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	AGENDAMIENTO DOCUMENTACIÓN INDEMNIZACIÓN	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


GUIÓN: Si el caso de víctima de otros hechos, está en Indemniza y no ha sido asignado a ningún enlace, se remite a Agendamiento para Documentación de casos: Homicidio y desaparición forzada (1290-1448)

Sr/ sra _____ Para dar respuesta a su solicitud Le informo que de acuerdo al criterio de sostenibilidad fiscal, la Unidad para las víctimas ha determinado criterios de priorización específicos para entregar esta medida a unas víctimas primero que a otras.

Para su caso, en este momento voy a verificar, le solicito por favor unos minutos de espera para la consulta (Revisar Indemniza, menú principal, opción nuevos, consulta de acuerdo al marco normativo- opción buscar- datos de búsqueda y el resultado de la consulta aparece Caso No Asignado a ningún enlace).



- Efectivamente sr/sra _____ en la base de datos de indemnizaciones priorizadas, me registra su caso **esto** quiere decir que su caso ya ha sido priorizado para la entrega de la indemnización administrativa.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 205 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Es este caso, para el agendamiento a su cita de Documentación del caso, debo verificar lo siguiente:

En caso de Hecho Victimizante Homicidio/Desaparición forzada:

1. *¿Usted qué parentesco tenía (homicidio)/tiene (desaparición forzada) con el Sr(a) _____ (Nombre de la víctima directa del H.V)*

2. *Podría confirmarme el estado civil de la víctima al momento de su fallecimiento/desaparición?*

(Ampliar) ¿Casado o soltero? Convivía en pareja con alguien? tenía hijos? Cuántos?

(Solo en caso de que la víctima estuviera soltero(a) con o sin hijos, Los padres del Sr(a) _____ (Nombre de la víctima directa) _____ están vivos?

(Tenga en cuenta en el caso en el que la persona que está atendiendo le pregunte de manera específica por el dinero de la indemnización de su NNAJ menores de 18 años, usted debe explicarle al jefe de hogar la siguiente información).

“Señor(a) _____ para garantizar de acuerdo a la ley 1448, la protección del derecho a la indemnización, que tiene este menor de edad, el monto de indemnización que le corresponda será custodiado hasta que cumpla la mayoría de edad, en una figura financiera llamada Encargo fiduciario, para lo cual el NNAJ, será citado con su acudiente posteriormente en una jornada de atención especial donde le entregaremos toda la información correspondiente.”


En caso de Hecho Victimizante tortura, lesiones personales (MAP, MUSE, AEI, ATENTADO TERRORISTA):

Para su caso, en este momento voy a verificar, le solicito por favor unos minutos de espera para la consulta (Revisar Indemniza, menú principal, opción nuevos, consulta de acuerdo al marco normativo- opción buscar- datos de búsqueda y el resultado de la consulta aparece Caso No Asignado a ningún enlace).

El enlace integral debe verificar:

Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios

“De acuerdo a la información que me acaba de suministrar, es necesario que se realice entrega de los siguientes Documentos”. (El enlace integral debe verificar tabla de documentación de destinatarios)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 206 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Es importante que tenga en cuenta que las fotocopias de la documentación solicitada debe ser legible y estar completa para que el proceso sea exitoso.

Según la disponibilidad de la agenda su cita se realizará el día _____ con el/la enlace Integral _____ en el lugar _____.

“Es muy importante que usted asista, contamos con su presencia y puntualidad en el agendamiento programado para el día _____, en las instalaciones del punto de atención/centro regional/Jornada móvil/espacio complementario (mencionar lugar). He sido claro(a) con la información que le acabo de brindar señor(a)-_____?”

Registre el proceso de atención para la trazabilidad en la tipología CRM AMERICAS Agendamiento Documentación.




16) SOLICITUD: CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN	ESTADO DE LA INDEMNIZACIÓN

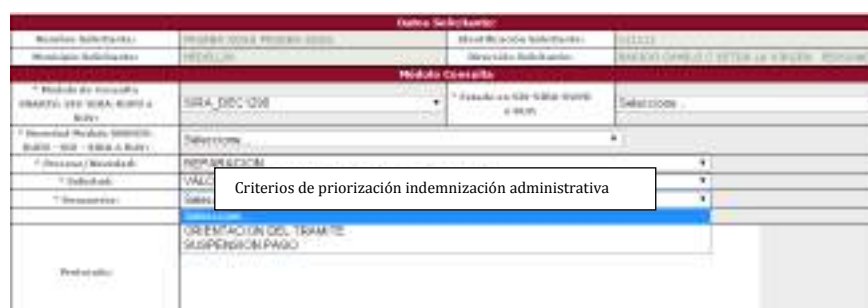
GUIÓN REGISTRO Y VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN:

Sr/ Sra, se plantearon criterios de priorización para la entrega de la indemnización para víctimas de otros hechos distintos al desplazamiento forzado, teniendo en cuenta el tiempo de presentación de la solicitud, así como el grado de vulnerabilidad o la participación en procesos de reparación colectiva.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 207 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Le voy a verificar si cumple con alguno de los criterios: Ver criterios (Verificar en la herramienta indemniza si esta persona ya tiene registrado algún criterio de priorización y de identificar algún otro es necesario marcarlo. Teniendo en cuenta la información que me ha suministrado hasta el momento usted cumple con el criterio de priorización para la indemnización _____, le voy a registrar dicho criterio.

Si el Orientador, registra criterios de priorización debe registrar este proceso en CRM AMERCAS en la tipología: CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN.




17) Reprogramaciones de giros de indemnización:

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	REPROGRAMACIONES DE GIROS DE INDEMNIZACIÓN	ESTADO DE LA INDEMNIZACIÓN

Guion de Orientación

El/La Orientador(a) realizará en la tipología **Agendamiento Reprogramaciones de Giro para Indemnización**, para registrar los datos de contacto de las víctimas que solicitan reprogramación, sin generar fecha y hora de atención, únicamente debe informarle a la víctima que el equipo encargado del tema se pondrá en contacto con ella, a más tardar en 1 mes. La fecha y hora de atención Únicamente será generada por el Enlace Integral o profesional de la Dirección territorial designado para el tema **REPROGRAMACIONES**, para Auto agendarse y realizar la actividad de Reprogramaciones.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 208 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Se registra la atención en CRM MILLENIUM el agendamiento y en CRM amércas la orientación




(18) CONNACIONALES ORIENTACIÓN GENERAL MEDIDAS DE REPARACIÓN VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR, VÍCTIMAS DE TODOS LOS HECHOS VICTIMIZANTES

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES ORIENTACIÓN GENERAL MEDIDAS DE REPARACIÓN	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de Orientación presencial:

Validar inclusión en el RUV, por el hecho victimizante mencionado, consultando Vivanto II.

NO→ Las víctimas que se encuentren residiendo en el exterior, independientemente del estatus que tengan (asilo, refugio), e incluso, quienes se encuentren de forma irregular, tienen de derecho a ser atendidas. En el exterior es posible realizar la toma de la declaración a través de los Consulados y el otorgamiento de medidas de satisfacción (entrega de la carta de satisfacción) y la indemnización administrativa a quienes tengan cuenta bancaria en Colombia o en el Exterior, además de hacerles.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 209 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


SI--→ Es muy importante que usted sepa que aunque no se encuentra en Colombia, desde la Unidad para las Víctimas queremos establecer contacto con usted, con el fin de contarle cómo funciona la ruta de reparación para las víctimas que como usted se encuentran fuera del territorio Colombiano: Las medidas de reparación integral, son 5: Remitirse a la misma orientación de la tipología 4 reparación.

Por encontrarse fuera del territorio nacional y atendiendo que en el exterior no es posible materializar todas las medidas de reparación (garantías de no repetición, rehabilitación) distintas a indemnización y satisfacción (entrega de la carta de satisfacción) e indicarle el trámite si se trata de restitución de tierras, se definió de acuerdo a lo establecido en la resolución 090 de 2015, que se priorizará la entrega de la indemnización de cualquier hecho victimizante a todas las víctimas que estén en el exterior y tengan una cuenta bancaria a su nombre en Colombia o el exterior.

Para realizar este trámite la Unidad para las Víctimas ha designado un grupo de Enlaces Integrales que desde un esquema de atención no presencial, cuentan con la base de datos de todas las víctimas registradas en el exterior y se pondrán en contacto con usted para guiarle la ruta a seguir.

[Es necesario que usted actualice sus datos de contacto: Correo electrónico/ Teléfonos de contacto/País/Ciudad o envíe un correo electrónico con sus datos a \[reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co\]\(mailto:reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co\). Como respuesta a su solicitud usted recibirá una llamada de contacto o un mensaje de correo electrónico para iniciar el proceso de documentación requerido.](#)

[Registre la orientación así:](#)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 210 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos de Solicitante			
Nombre Solicitante	MARÍA ROSA ROSA ROSA	Edad Solicitante	21 años
Dirección Solicitante	BOGOTÁ	Dirección Solicitante	CALLE 100 # 100-100 BOGOTÁ
Datos de Correría			
Fecha de Emisión	01/11/2015	Estado de SED	SEDA
Identificación SED	00000000000000000000	Identificación SED	00000000000000000000
Procedimiento	REPARACIÓN		
Subtipo	CONNACIONALES ORIENTACIÓN GENERAL MEDIDAS DE REPARACIÓN		
Impuesto	ORIENTACIÓN DEL TRAMITE		


(19) CONNACIONALES ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de orientación al trámite:

Las víctimas connacionales que se encuentran en el exterior, independientemente del estatus que tengan (asilo, refugio), e incluso, quienes se encuentren de forma irregular, tienen de derecho a ser atendidas, a través de los consulados para este proceso, para lo cual la víctima, debe hacer una declaración de forma independiente a la que usted ya hizo ante la Unidad para las víctimas, para hacer la inscripción del predio en el registro de predios despojados y abandonados que maneja la Unidad de gestión de restitución de tierras como entidad del gobierno encargada de llevar este proceso. Recuerde que Esta declaración también se hace en los consulados y solo aplica si usted ha sido **víctima de despojo o abandono forzado de tierras.**

[Registre la orientación así:](#)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 211 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	TUCIA JOSE PEDRO JOSE	No. de Documento de Identificación:	9111111
Dirección Solicitante:	4222222	Dirección Solicitante:	BARRIO CARLOS CORTES LA VIGIA PERDOMO
Núcleo Consulta:			
* Módulo de Consulta:	Selección...	* Estado de SOLICITUD:	Selección...
* Unidad de Trabajo:	Selección...		
* Proceso/Modalidad:	REPARACION		
* Subtema:	CONNACIONALES ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE		

(20) CONNACIONALES ORIENTACIÓN MEDIDAS DE INDEMNIZACIÓN


PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES ORIENTACIÓN MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion procedimiento para víctimas connacionales que se encuentran en el exterior:

Validar inclusión en el RUV, por el hecho victimizante mencionado, consultando Vivanto II.

La **Indemnización administrativa**, es la medida de carácter económico que otorga el Estado Colombiano a través de la Unidad para las Víctimas. Esta medida tiene como fin compensar los daños materiales causados por el hecho del cual usted fue víctima. Es importante que sepa que si en su núcleo familiar o como destinatario (homicidio-desaparición forzada) hay NNA incluidos en el RUV, la indemnización se entrega a través de la constitución de encargo fiduciario a nombre del NNA, que podrá cobrar solo cuando cumpla la mayoría de edad, si en ese momento continua viviendo en el exterior debe tener una cuenta bancaria para poder realizar la consignación de la indemnización.

Montos de indemnización administrativa en los 3 regímenes:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 212 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En la siguiente tabla se presentan los hechos victimizantes reconocidos y los montos de indemnización correspondientes a los tres regímenes que incluyeron esta medida como parte de la reparación:


LEY 418 DE 1997	SMLMV	DECRETO 1290/2008	SMLMV	LEY 1448	SMLMV
Homicidio	40	Homicidio	40	Homicidio	Hasta 40
Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	40	Desaparación Forzada	Hasta 40
Lesiones con Incapacidad	Hasta 40	Tortura, tratos crueles o degradantes	30	Tortura, tratos crueles o degradantes	Hasta 30
-	-	Secuestro	40	Secuestro	Hasta 40
-	-	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	30	Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva	Hasta 30
-	-	Reclutamiento ilegal de menores	30	Reclutamiento ilegal de menores	Hasta 30
-	-	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40	Lesiones que causaron incapacidad	Hasta 40
-	-	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30	Lesiones que no causaron incapacidad	Hasta 30
-	-	Desplazamiento forzado	27 - FONVIVIENDA	Desplazamiento forzado	27 o 17

Nota: El monto de tortura quedo establecido en resol 052 de 2015: igual a 10 SMLMV.

Es importante que tenga en cuenta que las víctimas priorizadas para acceder a la medida de indemnización son aquellas que en el exterior cuentan con una cuenta bancaria en Colombia o en el exterior. Para realizar este trámite la Unidad para las Víctimas ha designado un grupo de Enlaces Integrales que desde un esquema de atención no presencial, cuentan con la base de datos de todas las víctimas registradas en el exterior y se pondrán en contacto con usted para guiarle la ruta a seguir.

Para adelantar el trámite de la consignación de la indemnización en cuenta nacional o en el extranjero se requieren los siguiente documentos:

Requisitos cuenta nacional:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 213 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- certificación que contenga la siguiente información:
 - a. Nombre completo del titular, el cual debe ser único, (no se acepta que el destinatario tenga una cuenta compartida).
 - b. Tipo y Número de documento de identidad
 - c. Tipo de cuenta (Ahorros o Corriente)
- Copia del Documento de identidad con el cual se hizo la apertura de la cuenta.

Requisitos cuenta en el exterior:

- certificación del banco que deberá contener la siguiente información:
 - a. Código SWIFT ó
 - b. Código ABA
 - c. Nombres completos
 - d. Identificación con la cual la persona abrió la cuenta (obligatoria y la debe contener la certificación de la entidad financiera)
 - e. No. de Cuenta
 - f. Lugar de ubicación del Banco
 - g. Nombre del Banco
 - h. En Europa muchos bancos manejan el código BIC equivalente a numeral 1 y 2.
- Documento de identificación con el cual se realizó la apertura de la cuenta.
- Carta (oficio) elaborada por el destinatario donde solicite por escrito la consignación en el extranjero.

Señor(a)..... Estos documentos los debe enviar al siguiente correo electrónico reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 214 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El/ La Enlace integral le indicará los procedimientos a seguir, a través de llamadas telefónicas y a través de correo electrónico. [Es necesario que usted actualice sus datos de contacto: Correo electrónico/ Teléfonos de contacto/País/Ciudad o envíe un correo electrónico con sus datos a \[reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co\]\(mailto:reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co\). Como respuesta a su solicitud usted recibirá una llamada de contacto o un mensaje de correo electrónico para iniciar el proceso de documentación requerido.](#)

Registre la orientación así:


Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDOSS PRUEBA SOSS	Identificación Solicitante:	011111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C. SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta: SNARIV - SEV - STEA - RUPD ó RW:	Seleccione...	* Estado en SEV-SIRA-RUPD ó RW:	Seleccione...
* Novedad del Sub SNARIV: RUPD - SEV - STEA - RUPD:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION		▼
* Solicitud:	CONNACIONALES ORIENTACIÓN MEDIDAS DE INDEMNIZACIÓN		▼
* Respuestas:	ORIENTACION DEL TRAMITE		▼

(21) CONNACIONALES CASO CERRADO (PAGO CONFIRMADO)

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES CASO CERRADO(PAGO CONFIRMADO)	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

EL Orientador, entenderá que el esquema no presencial de connacionales, ya realizó gestión con este caso y ya fue orientado tramitado y que ya se realizó el proceso documental de acuerdo al hecho victimizante, por lo anterior la indemnización fue abonada a la cuenta Nacional extranjera o Giro Nacional y notificada a través de la llamada de verificación, las

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 215 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

dudas en cuanto al caso en particular escribir al correo reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co

Registre la orientación así:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA SOS- PRUEBA SOS	Identificación Solicitante:	011111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C. SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta SMARIV: SEV-GIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...		* Estado en SEV-SIRU-RUPD ó RUV:
	Seleccione...		Seleccione...
* Novedad del caso SMARIV: OPEI- SEV -SIRA ó RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Solicitud:	CONNACIONALES CASO CERRADO (PAGO CONFIRMADO) ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		


(22) CONNACIONALES CASO DOCUMENTADO EN TOTALIDAD (LIQUIDADO)

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES CASO DOCUMENTADO EN TOTALIDAD	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

El Orientador debe informarle a la víctima que el caso ya fue orientado tramitado y que ya se realizó el proceso documental de acuerdo al hecho victimizante, pendiente por ser indemnizado (no hace falta ningún documento, se encuentra en el área financiera para el proceso de verificación y ejecución, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

Registre la orientación así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 216 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDOSS PRUEBA SOSS	Identificación Solicitante:	01.01.011
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C. SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta SNARIV: SIIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...		* Estado en SIIV-SIRA-RUPD ó RUV:
* Novedad Módulo SNARIV: RUPD - SIIV - SIRA ó RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Solicitud:	CONNACIONALES CASO DOCUMENTADO EN TOTALIDAD (LIQUIDADO) ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		


(23) CONNACIONALES CASO PENDIENTE DOCUMENTOS

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES CASO PENDIENTE DOCUMENTOS	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

El Orientador deberá informar que el Caso que fue orientado y tramitado por el equipo de connacionales pero se encuentra pendiente de la remisión de los documentos por parte de los destinatarios de la medida de la indemnización.

Registre la orientación así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 217 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDDOS PRUEBA SSSS	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta SNAITV/ SIV-CIRA-RUPD ó RW:	Seleccione...	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RW:	Seleccione...
* Novedad del Modelo SNAITV/ SIV-CIRA-RUPD ó RW:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Solicitud:	CONNACIONALES CASO PENDIENTE DOCUMENTOS ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		


24) CONNACIONALES CASO IMPOSIBLE DE CONTACTO

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES CASO CONTACTO NO EFECTIVO	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

Caso en el que no ha sido posible contactar a la persona con la información suministrada en las diferentes fuentes, solicitar datos de contacto actualizados y enviarlos al correo de reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co

Registre la orientación así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 218 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDCS PRUEBA SOSS	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C. RETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta SNARV: SIV-CIFA-RUPP ó RV:	Seleccione...	* Estado en SIV-SIRA-RUPD ó RV:	Seleccione...
* Novedad del Sub SNARV: SIV-SIRA-RUPD ó RV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Situación:	CONNACIONALES CONTACTO NO EFECTIVO ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		

24) CONNACIONALES CASO NO SE ENCUENTRA EN BASES PARA REALIZAR EL PROCESO DOCUMENTAL

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES CASO NO SE ENCUENTRA EN BASES PARA REALIZAR EL PROCESO DOCUMENTAL	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

El Orientador debe informar que el caso no se encuentra en bases, para realizar el proceso documental, lo cual quiere decir que se encuentra en espera de validación y respuesta por parte de la Subdirección de Valoración y Registro de Registro, Pendiente de notificación del Acto Administrativo o su estado es no incluido. las dudas en cuanto al caso en particular escribir al correo reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 219 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Registre la orientación así:

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA IDOS PRUEBA SOSS	Identificación Solicitante:	11111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta: SHRUV: SIV-GRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...	* Estado de SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...
* Novedad del Módulo SHRUV: RUPD ó SIV ó SIRA ó RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Solitud:	CONNACIONALES NO ESTÁ CARGADO EN INDEMNIZA ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		


(18) CONNACIONALES PENDIENTE POR DOCUMENTACIÓN PARCIAL

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONNACIONALES DOCUMENTACIÓN PARCIAL	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

Caso en el que se encuentran datos errados o desactualizados, (solicitar datos actualizados como cedula nombres teléfonos correo y enviarlos al correo reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co).

Registre la orientación así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 220 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA SOS: PRUEBA SOS	Identificación Solicitante:	111111
Municipio Solicitante:	MEDELLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C (SETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta: SNARV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...		* Estado de SIV-SIRA-RUPD ó RUV:
* Novedad del Sub SNARV: SIV-SIRA-RUPD ó RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION ▼		
* Solitud:	CONNACIONALES PENDIENTE POR DOCUMENTACIÓN PARCIAL ▼		
* Respuesta:	ORIENTACION DEL TRAMITE ▼		


(19) CONNACIONALES CONTACTO NO EFECTIVO

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
REPARACIÓN	CONTACTO NO EFECTIVO	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Guion de respuesta:

Caso en el cual no se ha realizado el proceso de atención y orientación por parte del equipo de enlaces connacionales (G6), solicitar la atención y tramite al caso, previa verificación y actualización de datos de contacto al correo reparacion.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co).

Registre la orientación así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 221 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Datos Solicitante:			
Nombre Solicitante:	PRUEBA XDDG PRUEBA SOSS	Identificación Solicitante:	011111
Municipio Solicitante:	MEDBLIN	Dirección Solicitante:	BARRIO CAMILO C. BETOR LA VIRGEN PERSONER
Módulo Consulta			
* Modelo de Consulta: SHARIV: SIV-SIRA-RUP ó RW:	Seleccione...	* Estado en SIV-SIRA-RUP ó RUV:	Seleccione...
* Novedad del Sub SHARIV: SHARIV: SIV-SIRA ó RW:	Seleccione...		
* Proceso/Novedad:	REPARACION		
* Solicitud:	CONNACIONALES CONTACTO NO EFECTIVO		
* Respuestas:	ORIENTACION DEL TRAMITE		

ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL PROCESO DE RETORNO O REUBICACIÓN


PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION /INTEGRACION LOCAL	ORIENTACIÓN SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO	INFORMACIÓN DEL PROCESO

Guion de Orientación

Se brinda información general sobre el proceso RR (Consultar Guía y Notas Informativas) pero no se remite a la ruta ya que la solicitud no cumple con los criterios para su registro, es decir que el solicitante No esta INLCUIDO en el RUV por desplazamiento forzado y/o aparece en el HISTORICO RYR como hogar acompañado previamente. Igualmente se utiliza esta tipología se utiliza cuando solicitan REUBICACIONES bajo los siguientes argumentos:

AMENAZA: El acompañamiento no aplica para casos que requieran especial protección por amenazas contra la integridad física, es decir, cuando la persona solicita reubicación motivada por amenazas de actores armados o delincuenciales. Estos casos deben ser remitidos de manera prioritaria la **Unidad Nacional de Protección** que es la entidad competente para realizar el análisis del riesgo y determinar las medidas de protección necesarias. En los municipios o ciudades donde no haya presencia de esta entidad, las personas deben dirigirse a las respectivas secretarías de gobierno, quienes deben tomar las medidas iniciales de protección.

RIESGOS NO MITIGABLES: El acompañamiento no aplica para casos de reubicación por riesgos no mitigables, es decir, cuando la persona quiere Reubicarse porque su vida corre algún riesgo a causa de un fenómeno natural o emergencias ambientales. Estos casos deben

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 222 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

direccionarse al Sistema de Gestión de Riesgos, que funciona a través de los Comités Municipales de Gestión de Riesgo. La orientación es brindada por las secretarías de Planeación Municipal.

Se registra así:




RECEPCIÓN SOLICITUDES DE ACOMPAÑAMIENTO A LOS DE PROCESOS DE RETORNO O REUBICACIÓN

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/ INTEGRACION LOCAL	AGENDAMIENTO SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL	REMITIDO A LA RUTA

Guión de Orientación

Se brinda información general sobre el proceso RR como medida de reparación, se verifica en el MAARIV - Histórico RYR si el hogar ya fue acompañado previamente por la Unidad y las entidades del SANARIV un proceso RR.

Si el solicitante NO reporta ningún registro en el Histórico RYR se remite a la Ruta para iniciar el proceso. ESTA TIPOLOGIA SE UTILIZA SIEMPRE Y CUANDO NO SE LOGRE HACER EL AGENDAMIENTO DEL CASO EN EL CRM MILLENIUM - "FORMALIZACIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO PARA EL RETORNO O LA REUBICACIÓN". Una vez agenda el caso

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 223 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

informe al solicitante que todos los integrantes del hogar deben participar activamente en la toma de la decisión de retorno o reubicación, por tanto antes de acudir a su cita consulte las expectativas e intereses de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas mayores o personas en situación de discapacidad y de las mujeres (compañera o esposo) que conforman el hogar para tomar una decisión concertada que los beneficie a todos.


Si el solicitante reporta algún registro en el Histórico RYR se debe informa que la Unidad para las víctimas y de las entidades del SNARIV realizaron un acompañamiento a su proceso de retorno, reubicación o integración local, brindando una oferta que contribuye a su estabilización socioeconómica en el territorio elegido voluntariamente, adicionalmente los lineamientos normativos establecen que este acompañamiento solo se puede efectuar por una sola vez hasta tanto el hogar no vuelva a ser victimizado por este mismo hecho, por esta razón no es posible acompañar nuevamente dicha solicitud. No obstante el hogar seguirá siendo atendido con las demás medidas de asistencia y reparación a las que tenga derecho.

Se registra así:



CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DEL CASO


PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/ INTEGRACION LOCAL	ESTADO DEL CASO RYR	ORIENTACIÓN AVANCE DEL PROCESO RYR

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 224 DE 786
ELABORÓ		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador puede consultar la herramienta MAARIV – Modulo RYR, opción Histórico RYR y verificar el avance en el trámite. A continuación se enuncian los posibles resultados de la consulta:

Tipo de Registro / Solicitud / Tramite	Estado de Registro / Solicitud / Tramite	Observaciones
RyR - RETORNOS Y REUBICACIONES	RETORNO EFECTIVO	EL HOGAR ACOMPAÑADO SE TRASLADO EXITOSAMENTE AL TERRITORIO DE RETORNO
	REUBICADO EFECTIVO	EL HOGAR ACOMPAÑADO SE TRASLADO EXITOSAMENTE AL TERRITORIO DE REUBICACION
	INTEGRACIÓN LOCAL	HOGAR QUE DECIDE PERMANECER EN EL LUGAR DE RESIDENCIA ACTUAL Y SE VA A INICIAR EL ACOMPAÑAMIENTO PARA SU ESTABILIZACIÓN
	NO TRASLADO	EL HOGAR ACOMPAÑADO <u>NO</u> SE TRASLADO A PESAR QUE SE LE ASIGNÓ EL APOYO 1.5 SMMLV
RYR - VIABILIDAD RYR	VIABLE	LA SEGURIDAD EN LA ZONA DE RETORNO O REUBICACIÓN ES FAVORABLE Y SE VA A INICIAR EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO
	NO VIABLE	LA SEGURIDAD EN LA ZONA RETORNO O REUBICACIÓN ES DESFAVORABLE, NO ES POSIBLE INICIAR EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL MOMENTO
RYR - TRASLADO DE ENSERES	GIRO SOLICITADO	EL GIRO POR 1.5 SMMLV SE ENCUENTRA EN TRÁMITE
	GIRO ACEPTADO	EL GIRO POR 1.5 SMMLV SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA COBRO
	GIRO RECHAZADO	EL CASO NO CUMPLE CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 278 DE 2015 PARA ASIGNACIÓN DEL APOYO ECONÓMICO DEL RETORNO O REUBICACIÓN

Frente a los casos que aparezcan SIN INFORMACIÓN, es fundamental aclararle al solicitante que el Equipo R&R inicio el proceso de verificación de las condiciones de SEGURIDAD Y DIGNIDAD del lugar donde decidió radicarse definitivamente y una vez se tenga evidencia que este territorio es tranquilo, seguro y con oportunidades de desarrollo para su hogar, lo contactaran para iniciar el acompañamiento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 225 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El plazo máximo para dar respuesta definitiva a una solicitud de acompañamiento de retorno o reubicación es de 3 meses, tiempo en el cual se reúnen los Comités Territoriales de Justicia Transicional.

Se registra así:




RECEPCIÓN SOLICITUDES VÍCTIMAS RETORNADAS DESDE EL EXTERIOR

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/ INTEGRACION LOCAL	SOLICITUD VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	SOLICITUD AH VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR

Guión de Orientación

Se utiliza cuando un solicitante informa que es una víctima retornada desde del exterior y acaba de llegar a Colombia. Al respecto se debe informar que recibirá un mensaje de texto con el lugar y fechas de pago de la AH. Igualmente debe agendar el caso en CRM

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 226 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

MILLENIUM - FORMALIZACIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO PARA EL RETORNO O LA REUBICACIÓN”.

Se registra así:




RECEPCIÓN SOLICITUDES DE ACOMPAÑAMIENTO PARA HOGARES DE COMUNIDADES ÉTNICAS, LÍDERES, ORGANIZACIONES Y SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/ INTEGRACION LOCAL	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO ORGANIZACIONES, LIDERES, SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA	REMITIDO EQUIPO RYR NACIONAL

Orientación

Esta tipología se utiliza para registrar las solicitudes de acompañamiento a los procesos de retorno o reubicación que requieren de un tratamiento especial y por lo tanto son escaladas al Grupo de Retornos o Reubicaciones del Nivel nacional para iniciar su trámite. La población que recibe este tratamiento especial es:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 227 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- Hogares o personas pertenecientes a pueblo o comunidad indígena, consejo comunitario o Kumpaño.
- Hogares o Personas que se reconocen como parte de un Sujeto de Reparación Colectiva.
- Líderes de alguna comunidad
- Representantes de Organizaciones

Es importante aclarar que para los CASOS ÉTNICOS es fundamental brindar la siguiente información:

- Informar que los procesos de retorno, reubicación o integración local de individuos o familias integrantes de grupos étnicos busca contribuir a la superación de la situación de vulnerabilidad del hogar y a la protección y pervivencia física y cultural de la comunidad étnica a la que pertenece, atendiendo inicialmente tres elementos centrales: La voluntariedad, La Seguridad y la Dignidad.
- Aclarar que el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas en los procesos de retorno, reubicación o integración local de individuos o familias integrantes de un pueblo o comunidad indígena, consejo comunitario o Kumpaño⁷ deben ser concertados con sus autoridades propias e instancias representativas para coordinar las medidas de atención y asistencia pertinentes y que van a beneficiar al hogar y a la comunidad receptora. Es importante resaltar que las familias podrán manifestar su acuerdo o desacuerdo con las decisiones adoptadas por las autoridades y podrán en calidad de víctimas individuales tomar determinaciones diferentes.
- Una vez se efectúe el proceso de concertación con la autoridad étnica la Unidad para las Víctimas realizará el acompañamiento en el proceso de retorno, reubicación o integración local atendiendo los acuerdos establecidos durante la concertación. Los resultados de este ejercicio serán comunicados por los profesionales de Retornos o Reubicaciones de la Dirección Territorial.

FINALMENTE, ES MUY IMPORTANTE VERIFICAR CON EL SOLICITANTE DE COMUNIDADES ÉTNICAS, SI HAY MAS FAMILIAS DE SU COMUNIDAD EN EL LUGAR DONDE RESIDE ACTUALMENTE Y REGISTRAR EL NUMERO DE FAMILIAS EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES

⁷ Art 101 Decreto 4633 de 2011. Art 72 Decreto 4635 de 2011. Art 68 Decreto 4634 de 2011

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 228 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DE LA SOLICITUD DEL CRM. El equipo RR Territorial iniciara un proceso de acompañamiento con este grupo de familias étnicas.

Se registra así:




Datos Solicitante			
Nombre Solicitante:	PEREJO PEREJO	Identificación Solicitante:	111100000
Módulo Solicitante:	PROTECTOR	Dirección Solicitante:	111111111
Módulo Consulta			
* Módulo de Consulta (SIN/IN/STV-SIRA-SIRP) o RUV:	Seleccione...	* Estado en SIN-SIRA-SIRP o RUV:	Seleccione...
* Nivel del Módulo (SIN/IN/STV-SIRA-SIRP) o RUV:	Seleccione...		
* Proceso/Operación:	RETORNO/REUBICACION/INTEGRACION LOCAL		
* Subcategoría:	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO ORGANIZACIONES, LIDERES, SUJETOS DE REPARA		
* Respuesta:	REMITIDO EQUIPO RYR NACIONAL		
Permisos:			

SOLICITUDES DE ACOMPAÑAMIENTO PARA HOGARES DE COMUNIDADES ÉTNICAS, LÍDERES, ORGANIZACIONES Y SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA

PROCESO	SOLICITUD	RESPUESTA
RETORNO/REUBICACION/INTEGRACION LOCAL	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO ORGANIZACIONES, LIDERES, SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA	INFORMACIÓN DEL PROCESO

Orientación:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 229 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Esta tipología tiene como objeto registrar las consultas sobre avance en los procesos de acompañamiento realizadas por estos sujetos de seguimiento especial. Igualmente la solicitud será escalada al Grupo RR del Nivel Nacional para su respectivo trámite.

Se registra así:




1.7. SOLICITUDES DE OFERTA INSTITUCIONAL

➤ MAPA DE OFERTA INSTITUCIONAL

Para la atención y orientación a las víctimas frente a la oferta institucional se encuentra habilitado el mapa de oferta institucional del Sistema de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas, SNARIV a través del cual, las víctimas pueden tener acceso a la información de los diferentes planes, programas, proyectos y acciones brindados por las entidades nacionales y territoriales para la materialización de sus derechos respecto a las medidas de atención, asistencia y reparación integral. Su ingreso y consulta es muy sencillo.

- ¿Qué es el mapa de oferta institucional y cuál es su objetivo?

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 230 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El Mapa de Oferta es una herramienta tecnológica en la cual se encuentra información centralizada de los planes, programas, proyectos y acciones específicas que ofrecen las entidades de orden nacional y territorial que hacen parte del SNARIV, y demás organizaciones públicas o privadas que se suman a la reparación integral de las mismas.

A través de esta herramienta se busca facilitar el acceso a la información (oferta institucional disponible) con una búsqueda fácil de acuerdo a los criterios y necesidades de la víctima o la persona que desee acceder.


- ¿Cómo acceder al Mapa de Oferta?

1. Ingrese a la página web de la Unidad para las Víctimas: www.unidadvictimas.gov.co
2. Ingrese al link: Servicio al Ciudadano, en el cual encontrará el Mapa de Oferta

<http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/servicio-ciudadano/mapa-de-oferta>




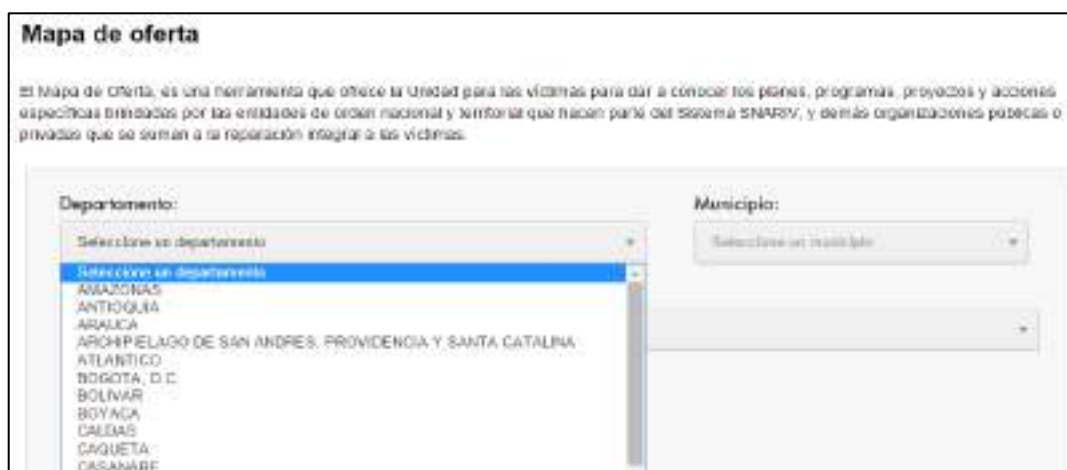
3. Identifique las 15 variables que caracterizan la oferta, tenga en cuenta la definición de las mismas:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 231 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

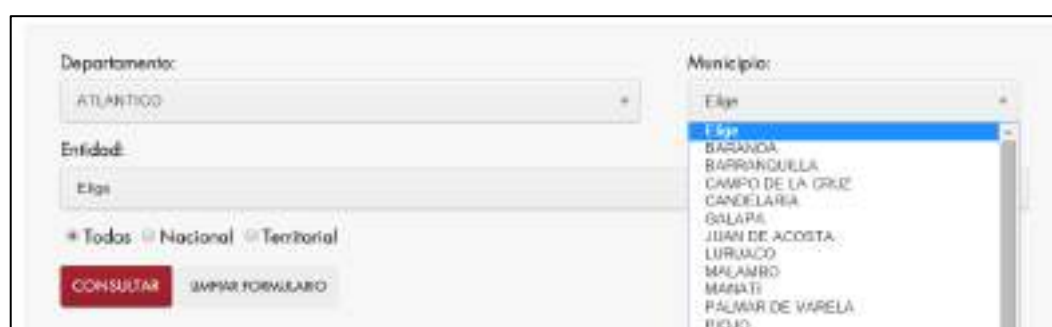
OFE - Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Permite seleccionar la unidad geográfica a la que llega el programa o servicio (nivel municipal, departamental, nacional o internacional)
OFE - Tipo Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Especifica la zona geo-espacial a la cual va dirigido el programa o proyecto (urbano, rural, o urbano - rural).
OFE - Nombre del programa/proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde al nombre oficial del programa o proyecto que ofrece una entidad
OFE - Fecha Final Programa AAAA-MM-DD	<ul style="list-style-type: none"> Esta variable indica cuál es la fecha planeada de finalización del programa o
GPO - Sexo	<ul style="list-style-type: none"> Identifica si la oferta está dirigida específicamente a hombres o a mujeres, o si va
CDR - Parámetros de Acceso a la Oferta	<ul style="list-style-type: none"> Orientar a la víctima sobre la ruta de acceso a la oferta.
CDR - Es gratuito acceder al programa o proyecto?	<ul style="list-style-type: none"> Conocer si para acceder al Programa y/o proyecto tiene algún costo SI o NO.
Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Conocer a que Departamento están dirigidos los Programas y/o Proyectos de
Municipio	<ul style="list-style-type: none"> Conocer a que Municipios están dirigidos los Programas y/o Proyectos de oferta.
ENO - Entidades Oferta	<ul style="list-style-type: none"> Relacione la entidad que ofrece el programa o proyecto cargado <u>(Tenga en cuenta que la entidad que ofrece el programa puede ser diferente a quien lo ejecuta en</u>

4. Consulte la ubicación de la víctima, con el fin de poder seleccionar la oferta (programas/proyectos) asociadas al Departamento y/o Municipio.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 232 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Departamento: permite seleccionar el departamento del que desee obtener información de las ofertas disponibles.



Municipio: permite obtener información al detalle de ofertas dedicadas al municipio. Es importante que se filtre por departamento.

Nota: La información que carga inicialmente el mapa corresponde a las últimas veinte (20) ofertas cargadas a nivel nacional.

5. En caso de conocer la entidad que oferta el programa/proyecto, selecciónela:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 233 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Departamento: ATLANTICO Municipio: BARANGA
 Entidad:
 Elige
 ALCALDIA ATLANTICO-BARRANQUILLA
 BANCO AGRARIO
 DEFENSORIA DEL PUEBLO
 FISCALIA GENERAL DE LA NACION
 FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO-PINAGRO
 INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF
 INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR -ICETEX
 INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES - INMLCF
 MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

Entidad: permite seleccionar la entidad encargada de la publicación de ofertas de acuerdo a los requerimientos y/o necesidades; para buscar se debe seleccionar de antemano el departamento y municipio.

- Podrá seleccionar Todos, Nacional o Territorial de acuerdo a la necesidad de la víctima y posteriormente CONSULTAR. Aquí es posible leer el Número de resultados que el Sistema contiene para proceder a informar a la víctima los programas/proyectos activos

Nota: Si no cuenta con la información de Entidad, puede continuar al paso 6.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 234 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Departamento: Municipio:

Entidad:

Todas Nacional Territorial

Criterios de Búsqueda general:
 Departamento: ATLANTICO Municipio: BARANOA Entidad: SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Se encontraron 1 resultados

Resultados de la Búsqueda


PROGRAMA	OBJETIVO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	ENTIDAD(ES)
Servicios registrales y análisis de la historia jurídica de la propiedad inmobiliaria	IMPULSAR EL SANEAMIENTO JURÍDICO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA RURAL Y URBANA, EN EVENTOS TALES COMO LA OCUPACIÓN, LA POSESIÓN Y LA DENOMINADA FALSA TRADICIÓN; ASÍ MISMO, A FACILITAR EL ACCESO A LA PROPIEDAD FORMAL DE LOS BIENES INMUEBLES, A FIN DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS REGIONES Y DEL PAÍS, CONSOLIDAR LA CULTURA DEL REGISTRO DE TÍTULOS DE BIENES INMUEBLES Y GARANTIZAR EL EJERCICIO SEGURO DEL DERECHO DE DOMINIO SOBRE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA.	01/01/2015 -	ANUAL 31/12/2015	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Todas: muestra el total de las ofertas disponibles de acuerdo a los filtros seleccionados en: Departamento, Municipio y Entidad.

Nacionales: permite visualizar las ofertas que se encuentran focalizadas en dos o más departamentos adicionales al seleccionado.

Territoriales: al seleccionar esta búsqueda permitirá conocer las ofertas disponibles y dirigidas a la zona territorial.

- De los resultados de la búsqueda, se puede visualizar de forma resumida en el primer pantallazo el nombre del **programa**, **objetivo**, **duración**, **periodicidad** y las **entidades** que participan en él.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 235 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Criterios de Búsqueda general:

Departamento: ATLANTICO Municipio: BARANOA Entidad: SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Se encontraron 1 resultados

Resultados de la Búsqueda

PROGRAMA	OBJETIVO	DURACIÓN	PERIODICIDAD	ENTIDAD(ES)
Servicios registrales y análisis de la historia jurídica de la propiedad inmobiliaria	IMPULSAR EL SANEAMIENTO JURÍDICO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA RURAL Y URBANA, EN EVENTOS TALES COMO LA OCUPACIÓN, LA POSESIÓN Y LA DENOMINADA FALSA TRADICIÓN; ASÍ MISMO, A FACILITAR EL ACCESO A LA PROPIEDAD FORMAL DE LOS BIENES INMUEBLES, A FIN DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS REGIONES Y DEL PAÍS, CONSOLIDAR LA CULTURA DEL REGISTRO DE TÍTULOS DE BIENES INMUEBLES Y GARANTIZAR EL EJERCICIO SEGURO DEL DERECHO DE DOMINIO SOBRE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA.	01/01/2015 - 31/12/2015	ANUAL	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

- Seleccione el de su interés.

8. En caso de que desee conocer el **detalle del programa**, haga clic en el nombre del programa.


Mapa de oferta

El Mapa de Oferta, es una herramienta que ofrece la Unidad para las Víctimas para dar a conocer los planes, programas, proyectos y acciones específicas brindadas por las entidades de orden nacional y territorial que hacen parte del Sistema SNAIRIV, y demás organizaciones públicas o privadas que se suman a la reparación integral a las víctimas.

Detalle del Programa

Programa:	SERVICIOS REGISTRALES Y ANÁLISIS DE LA HISTORIA JURÍDICA DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA
Ámbito:	NACIONAL
Tipo de Gobierno:	URBANO - RURAL
Objetivo:	IMPULSAR EL SANEAMIENTO JURÍDICO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA RURAL Y URBANA, EN EVENTOS TALES COMO LA OCUPACIÓN, LA POSESIÓN Y LA DENOMINADA FALSA TRADICIÓN; ASÍ MISMO, A FACILITAR EL ACCESO A LA PROPIEDAD FORMAL DE LOS BIENES INMUEBLES, A FIN DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS REGIONES Y DEL PAÍS, CONSOLIDAR LA CULTURA DEL REGISTRO DE TÍTULOS DE BIENES INMUEBLES Y GARANTIZAR EL EJERCICIO SEGURO DEL DERECHO DE DOMINIO SOBRE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA.
Modalidad:	POR ASIGNACIÓN DIRECTA (Presencial o en línea presencial y territorial, para identificación de beneficiarios)
Estado:	ACTIVA
Fecha Inicio:	01/01/2015
Fecha Fin:	31/12/2015
Sexo:	MUJER/HOMBRE
Beneficiarios:	Sin beneficiarios

- Aquí encontrará el direccionamiento para acceder a la oferta.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 236 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Programa: corresponde al nombre oficial del programa o proyecto que ofrece una entidad.

Objetivo: especifica el resultado que se quiere lograr con el programa o proyecto.

Duración: indica la fecha de finalización del programa.

Periodicidad: brinda información sobre la frecuencia con la que se ofrecerá el programa o proyecto.

Entidad: lista de organizaciones públicas o privadas que ofertan y es el responsable del programa o proyecto al que hace referencia.

- Para iniciar nuevamente la búsqueda, usted podrá dar clic en el botón "Limpiar Formulario".




La consulta de la información que se encuentra en el mapa de oferta permitirá a los orientadores realizar una atención y orientación más completa a las víctimas en las medidas de asistencia. En el siguiente apartado se encuentra la información por medida.

- ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL

Oriente a la víctima sobre las rutas de acceso a la oferta de las entidades que tienen competencia en la atención a las víctimas.

MEDIDAS Y ENTIDADES COMPETENTES

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 237 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El orientador da a conocer a la población las rutas de acceso a la oferta de las entidades que hacen parte del SNARIV y que tienen competencia en la atención a las víctimas; en cada una de las medidas de asistencia para la atención y orientación en los puntos de atención y centros regionales

- Las medidas de asistencia son las siguientes:


1. Identificación
2. Libreta Militar
3. Salud
4. Alimentación
5. Reunificación Familiar
6. Asistencia Funeraria
7. Educación
8. Generación de Ingresos

Trámite para la atención, remisión y orientación de la oferta institucional en las medidas de asistencia:

1. Medida de Identificación

Esta medida se compone del acceso a la identificación de las víctimas (documento de identidad) y el trámite para la expedición de la libreta militar.

1.1 Trámite para la expedición del documento de identidad

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 238 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Una vez el orientador identifica que la persona que se encuentra atendiendo esta indocumentada o algún miembro que hace parte de su núcleo familiar no cuenta con el derecho a la identificación y este requiere la expedición del documento tenga en cuenta la edad de la víctima.

EDAD	DOCUMENTO REQUERIDO
De 0 a 6 años	Registro civil
De 7 a 17 años	Tarjeta de identidad
Mayor de 18 años	Cédula de ciudadanía


Para la **atención y orientación** el orientador debe tener en cuenta:

- Informar a la víctima que para la expedición del documento de identidad, debe dirigirse a la oficina de la Registraduría más cercana a su lugar de residencia.
- Orientar a la víctima, informándole los requisitos y/o documentos que debe llevar para la expedición del documento de identidad, de acuerdo con la edad que cuenta.
- En los casos donde se identifique que la víctima requiere el duplicado del documento de identidad, el orientador debe informar a la víctima que el trámite de solicitud de duplicado es gratuito por una sola vez, de acuerdo con lo reglamentado en la Resolución 116 de 2012, expedida por el la Registraduría Nacional, donde se establece la exoneración por una sola vez del pago por duplicado de los documentos y copias de los documentos de identificación que requieran las víctimas.


TIPO DE DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO
	<p>Es el documento mediante el cual se identifica a los recién nacidos, es un derecho y constituye la llave de acceso a los bienes y servicios del Estado.</p> <p>Requisitos para la expedición del Registro Civil de Nacimiento:</p>

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 239 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Acudir a cualquier Registraduría, hospital o notaria con el niño o niña, para tomarle las huellas plantares. • Si el bebé tiene un mes de nacido o menos, llevar el certificado de nacido vivo expedido por el centro hospitalario. • Si no se cuenta con el certificado de nacido vivo, se debe hacer declaración bajo juramento de dos testigos que tengan noticia o hayan presenciado el nacimiento. • Si el niño tiene más de un mes de nacido, se deben presentar alguno de los anteriores documentos, o la partida de bautizo. • <u>La inscripción en el registro civil es gratuita.</u> • La copia o certificado del registro civil tiene un costo de \$5.850, que se consignan en el Banco Popular o en el Banco Agrario. Es importante que el ciudadano exija el adhesivo de seguridad en el registro civil, para garantizar un adecuado recaudo y seguimiento del dinero depositado. <p>De acuerdo con lo estipulado en la Resolución 3571 de 2003, se modificó el NUIP alfanumérico por el NUIP solo numérico, el cual es el número de identificación del colombiano desde el momento de su nacimiento hasta obtener su cédula de ciudadanía.</p>
TARJETA DE IDENTIDAD	<p>Es el documento de identidad que deben tener los niños y jóvenes que se encuentran en el rango de edades entre los 4 y 17 años, actualmente para los menores de edad existen dos formatos de tarjeta de identidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarjeta de identidad rosada para las niñas y niños entre 7 y 14 años de edad. ✓ Tarjeta de identidad biométrica o azul para los jóvenes entre los 14 y 17 años de edad. <p>El formato biométrico de tarjeta de identidad azul, trae en su anverso un código de barras bidimensional con la información biométrica del titular, lo cual imposibilita la falsificación del documento, incluye fotografía a color, firma, huella dactilar, lugar y fecha de nacimiento y lugar y fecha de expedición.</p> <p><u>Requisitos para la expedición de la tarjeta de identidad</u></p> <p>Requisitos para la expedición de la tarjeta de identidad azul biométrica a los 7 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener 7 años cumplidos • Acudir a cualquier Registraduría del país. • Presentar copia auténtica del folio del registro civil de nacimiento con espacio de notas de recíproca referencia. • Conocer el grupo sanguíneo y factor RH o llevar el certificado. • Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura (para el caso de Bogotá no se requieren, así como en las Registradurías donde haya Booking). <p>Los niños y niñas que ya porten su documento de identidad en formato rosado deben</p>

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 240 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	<p>esperar a cumplir los 14 años de edad para renovar su tarjeta de identidad.</p> <p><u>Requisitos para la renovación de la tarjeta de identidad azul biométrica a los 14 años:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Tener 14 años cumplidos. 11. Acudir a cualquier Registraduría del país. 12. Presentar la tarjeta de identidad anterior, ya sea la rosada o la azul biométrica. 13. Presentar fotocopia del registro civil de nacimiento. 14. Conocer el RH y grupo sanguíneo. 15. Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura (para el caso de Bogotá no se requieren, así como en las Registradurías donde haya agenda). <p><u>Requisitos para tramitar el duplicado de la tarjeta de identidad azul biométrica, por segunda vez:</u></p> <p>Acudir a cualquier Registraduría del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar la consignación en Banco Popular o en el Banco Agrario, el cual tiene un costo de \$34.050. - Conocer el RH y grupo sanguíneo. - Llevar 3 fotografías 4x5 de frente, fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura.
CEDULA CIUDADANÍA	<p>DE</p> <p>Al cumplir la mayoría de edad, es decir 18 años, el único documento de identificación válido en el país es la cédula de ciudadanía. Desde el 31 de julio de 2010 el único documento de identidad válido es la cédula amarilla con hologramas.</p> <p><u>Requisitos para para tramitar la expedición de cedula por PRIMERA VEZ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener 18 años cumplidos (el trámite se puede realizar a partir del día siguiente al cumpleaños). ● Acudir a cualquier Registraduría del país. ● Presentar Copia auténtica del registro civil de nacimiento o la tarjeta de identidad original. ● Conocer el RH y grupo sanguíneo. ● Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura, tenga en cuenta que no debe llevar las 3 fotos si la sede de la Registraduría en la que hará el trámite está en la siguiente lista, que corresponde al listado de sedes de la Registraduría que cuentan con sistema de enrolamiento en vivo. <p>http://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sedes-registradurias-con-booking.pdf</p> <p>NOTA: La expedición de la cédula de ciudadanía por primera vez no tiene ningún costo.</p> <p>En caso de robo o pérdida de la cédula de ciudadanía, deberá solicitar un duplicado de la misma, en la Registraduría Especial, Municipal o Auxiliar de su preferencia o en el caso de encontrarse en el exterior deberá dirigirse al consulado del país o el más cercano.</p> <p><u>Requisitos para tramitar la cédula de ciudadanía por DUPLICADO por segunda vez:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Acudir a cualquier Registraduría del país.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 241 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	<ul style="list-style-type: none"> Llevar consignación en Banco Popular o en el Banco Agrario, el cual tiene un costo de \$35.450 (en cada uno de los bancos encuentra usted el formato con la información necesaria para diligenciar el recibo de pago). Conocer el RH y grupo sanguíneo. Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura, tenga en cuenta que no debe llevar las 3 fotos si la sede de la Registraduría en la que hará el trámite está en la siguiente lista, que corresponde al listado de sedes de la Registraduría que cuentan con sistema de enrolamiento en vivo. <p><u>Requisitos para tramitar la cédula de ciudadanía por RECTIFICACIÓN</u></p> <p>Los ciudadanos deben realizar los siguientes pasos para sacar su trámite de cédula por rectificación según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acudir a cualquier Registraduría del país. Llevar consignación en Banco Popular o en el Banco Agrario, el cual tiene un costo de \$35.450 (en cada uno de los bancos encuentra usted el formato con la información necesaria para diligenciar el recibo de pago). Conocer el RH y grupo sanguíneo. Llevar 3 fotos de 4x5 en fondo blanco, preferiblemente con ropa oscura, tenga en cuenta que no debe llevar las 3 fotos si la sede de la Registraduría en la que hará el trámite está en la siguiente lista, que corresponde al listado de sedes de la Registraduría que cuentan con sistema de enrolamiento en vivo.
--	--

- Consultar el directorio de las Registradurías a nivel nacional en los cuales la víctima puede acudir para realizar el trámite y obtención del documento de identidad.


Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS.

- Si la entidad competente de la medida hace presencial en el punto de atención o centro regional, el orientador debe tipificar así:

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL ▼
* Solicitud:	IDENTIFICACION 906 ▼
* Respuesta:	29_REMITIDO A LA ENTIDAD PRESENTE EN EL PUNTO DE ATENCION ▼

- Si la entidad competente de la medida NO hace presencial en el punto de atención o centro regional, el orientador debe tipificar así:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 242 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

* Proceso/Novedades:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitudes:	IDENTIFICACION_906	▼
* Respuestas:	28_REMITIDO A LA ENTIDAD FUERA DEL PUNTO DE ATENCION	▼

1.2 Medida Libreta Militar

El Artículo 140 de la Ley 1448 de 2011 establece la exención de prestar el servicio militar obligatorio a todos los hombres víctimas del conflicto armado sin perjuicio de la obligación a inscribirse y adelantar los trámites correspondientes para resolver su situación militar. La entidad encargada para definir la situación militar de las víctimas es la Jefatura de Reclutamiento del Ejército Nacional.

La libreta militar para la población víctima cumple con doble rol, por una parte en materia de asistencia permite la identificación y como medida de satisfacción se entiende en la exención a la prestación del servicio militar.


Para aclarar la ruta operativa para la definición de la situación militar La Unidad para las Víctimas suscribió el Protocolo de Intercambio de Información⁸ para Garantizar la Exención a la Medida de Exención de la Prestación del Servicio Militar desde el año 2013 con la Dirección de Reclutamiento y Control de Reservas del Ejército Nacional, dicho protocolo también contempla la ruta de desincorporación en el caso de los jóvenes víctimas que han sido incorporados.

Por consiguiente, dando alcance a lo contemplado en la Ley y en lo pactado dentro del Protocolo el proceso de definición militar y exención de la prestación del servicio se lleva a cabo de la siguiente manera:

Para la **atención y orientación** a las víctimas el orientador debe tener en cuenta lo siguiente:

- Informe a la víctima que para definir la situación militar debe ingresar a través de la página web <https://www.libretamilitar.mil.co>, portal en el cual podrá adelantar el proceso de definición de situación militar.
- El orientador le informará a la víctima que deberá contar con la siguiente documentación en medio digital, toda vez, que se debe adjuntar al sistema los siguientes documentos:

⁸ Ahora bien, debido al cambio de la plataforma del Ejército Nacional para definir la situación militar (antes SIIR ahora FENIX), el protocolo se encuentra en ajustes para articularse a la plataforma FENIX, quien a partir del 2015 entro en funcionamiento para que los jóvenes que se encuentren dentro de lo establecido en la Ley 43 de 1993 accedan a realizar la definición de su situación militar vivía online, eliminando el anterior modelo de atención de atención personal en los Distritos Militares.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 243 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Fotocopia de la cédula ampliada al 150% en medio magnético, formato pdf, tamaño máximo 2 kB.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres (para menores de 25 años) en medio magnético, formato pdf, tamaño máximo 2 kB.
- Fotocopia del registro civil de nacimiento en medio magnético, formato pdf, tamaño máximo 2 kB.
- 3 fotos (3 x 4) fondo azul en traje formal, una de estas en medio digital, formato jpg, tamaño máximo 2 kB.
- Fotocopia del acta o diploma de grado, en caso de ser bachiller en medio digital, formato jpg, tamaño máximo 2 kB.
- Correo personal activo y conocer la contraseña

- El orientador debe aclarar a la víctima que **NO DEBEN PRESENTAR CERTIFICACIÓN** emitida por Catastro o por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ya que están exentas de pagar cuota de compensación militar.


- Informar a la víctima que en los campos donde se solicite el documento de acreditación de su condición, se debe adjuntar fotocopia del documento de identidad, con el fin de validar el campo y continuar con el proceso.

En éste caso cuando la persona haya cargado todos los documentos descritos anteriormente, el sistema le indicará a cuál distrito militar se debe acercar para la liquidación correspondiente.

a) Trámite para la expedición de la Libreta Militar

El orientador le deberá **informar** a la víctima el trámite que debe realizar para la expedición de la Libreta Militar:




	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 244 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Verificar y/o actualizar el documento de identidad
2. Posteriormente Inscribirse en la página web de Ejército Nacional
3. Una vez inscrito le informaran en qué distrito militar se debe presentar y en qué fecha.
4. El día que se presente al distrito le expedirán el recibo de liquidación para pagarlo en el Banco
5. Cuando efectúe el pago debe dirigirse al Distrito Militar para entregar el comprobante.
6. Al correo electrónico llegara la notificación donde se informará que la libreta militar esta lista y deberá acercarse a reclamarla

A continuación se ilustra el acceso a la Plataforma FENIX, de la Jefatura de Reclutamiento del Ejército Nacional, para que el orientador pueda indicar a la víctima la ruta que deberá seguir para registrarse e inscribirse y definir su situación militar:

<https://www.libretamilitar.mil.co>



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 245 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<https://www.libretamilitar.mil.co/Modules/Account/Register>




RECUERDE!

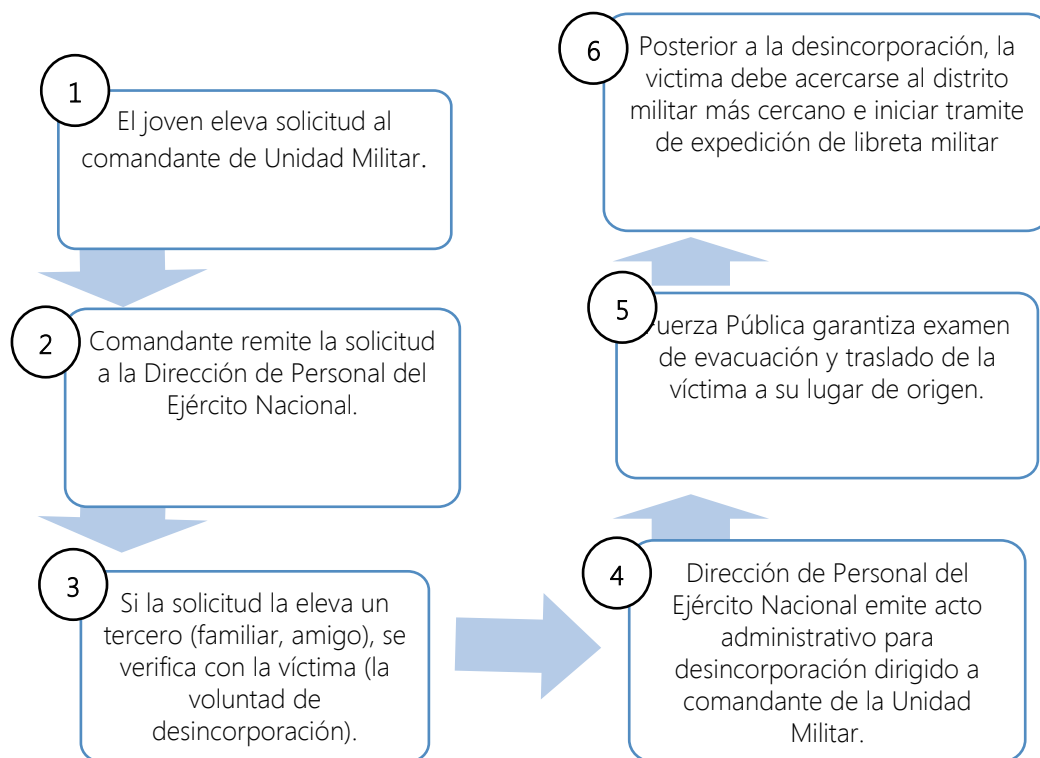
El trámite de inscripción en la herramienta dispuesta por el Ejército Nacional es un proceso personal que debe realizar la víctima únicamente; POR NINGÚN MOTIVO, el orientador o servidor de la Unidad para las Víctimas debe ingresar a dicha herramienta a realizar, apoyar o acompañar la inscripción de la víctima.

b. Trámite para la Desincorporación:

La desincorporación es la situación en la que se puede encontrar una víctima que por alguna razón ajena a su voluntad, ha sido incorporada para la prestación del servicio militar, por consiguiente, atendiendo al derecho que le corresponde como medida de exención, el joven víctima podrá solicitar desincorporación de la fuerza (estando incluido en el Registro Único de Víctimas RUV)

Para **Atención y Orientación** el orientador informara a la víctima de los pasos que debe seguir para la desincorporación:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 246 DE 786
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




En caso que la víctima presente multas por inscripción o estado de remiso el orientador podrá informar:

Para las Multas por Inscripción (Aplica para aquellas personas que no realizaron su inscripción de acuerdo con lo estipulado en la Ley 48 de 1993), la víctima deberá:

- Debe realizar la inscripción en la página web https://www.libretamilitar.mil.co_
- El sistema liquidará la multa y deberá acercarse al distrito militar para la liquidación correspondiente.

Para las Multas de Remiso (Aplica para aquellas personas que fueron citados a definir su situación militar, pero no asistieron), la víctima deberá:

- Debe realizar la inscripción en la página web <https://www.libretamilitar.mil.co>
- En el sistema debe programar cita para la junta de remisos.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 247 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Debe asistir a la junta de remiso, el día y la hora programada.
- Una vez se levante la condición de remiso, puede continuar con el trámite para la expedición de la libreta militar.

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS.

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitud:	LIBRETA_MILITAR_907	▼
* Respuesta:	01_ORIENTACION RUTA DE ATENCION	▼

1.3 Medida de Salud


La atención integral en salud a las víctimas del conflicto armado son las acciones para satisfacer las necesidades de salud de la población víctima, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante:

- Afiliación a Salud
- Atención por Enfermedad crónica o grave y Atención Psicosocial:

a. Trámite para la afiliación en Salud

El orientador informara a la víctima el trámite para realizar la afiliación al SGSSS:

- La Entidad Territorial deberá iniciar el procedimiento para la afiliación al proceder a afiliarla al Régimen Subsidiado.
- De establecerse que a la persona víctima del conflicto armado no se le ha aplicado la Encuesta Sisben - Metodología III, la Entidad Territorial deberá orientarla para su aplicación; si transcurridos tres (3) meses no se realizó la afiliación, se procederá a la afiliación inmediata a la Entidad Promotora de Salud de naturaleza pública del orden nacional (Caprecom) y en caso de que esta EPS no cuente con cobertura en la zona, se realizará la afiliación a la EPS con el mayor número de afiliados.
- Para concretar y formalizar la afiliación, la persona víctima deberá diligenciar el Formulario Único de Afiliación y Traslado ante la Entidad promotora de Salud EPS del Régimen Subsidiado seleccionada, quien tiene la responsabilidad de informar al afiliado sobre sus

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 248 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

derechos y deberes en el sistema, entregar la Carta de derechos y la Carta de Desempeño e informar la red Institucionales prestadoras de Salud de las Empresas Sociales del Estado (IPS_ESE) que le garantizará la prestación de servicios de salud al afiliado. El acceso a los beneficios del Plan Obligatorio de Salud es inmediato, y no se exigirá al afiliado presentación de documento adicional al de identidad.


b. Trámite para acceder a la Atención Integral en Salud

Para **Atención y Orientación** el orientador **informará** a la víctima que para acceder a atención integral en salud debe estar afiliada al SGSSS.

No obstante, si la persona víctima no se encuentra afiliada al SGSSS, se brindará atención médica de urgencia y se enrutará a un proceso de afiliación al SGSSS.

El orientador **informará** a la víctima la ruta de atención en las Institucionales prestadoras de Salud de las Empresas Sociales del Estado que contempla los siguientes pasos:

- a. Asignación de cita preferencial ambulatoria para la valoración integral y diagnóstico de la situación psicosocial y de salud física y mental (Para la elaboración del Plan de Atención Integral en Salud).
- b. Valoración por el equipo de profesionales de salud de la IPS-ESE, que establecerá el diagnóstico, conducta y el tratamiento a seguir en cada caso particular.
- c. Realización de controles, remisiones a los programas de salud pública (promoción y prevención), y/o remisiones a exámenes y atenciones especializadas, en coordinación con los profesionales de enlace de las EAPB-EPS.
- d. Determinación del sitio de atención y tratamiento especializado a que haya lugar, teniendo en cuenta la cercanía al sitio de vivienda y las necesidades de tratamiento específico que resulten de la valoración que se haga del estado de salud de la persona víctima.
- e. La atención y tratamiento en salud deberá prestarse hasta que se restablezca su salud o se alcance el nivel más aceptable dentro de las posibilidades terapéuticas de su condición patológica.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 249 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

RECUERDE!

- ✓ La atención brindada **NO TIENE NINGÚN COSTO PARA LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO** afiliadas al Régimen Subsidiado.
- ✓ La atención en los servicios de salud para todas las mujeres víctimas de la violencia física o sexual, así como la atención para niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia física o sexual y todas las formas de maltrato se les garantizará la gratuidad en los servicios (sin importar el régimen de afiliación).
- ✓ Se debe garantizar el servicio de transporte para las víctimas del conflicto armado a nivel ambulatorio en un medio diferente a la ambulancia, para efecto de remisiones en municipios con UPC diferencial y según lo estipulado en la Resolución 5521 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Salud y Protección Social tiene como objetivo principal garantizar la atención psicosocial y la atención integral en salud física y mental con enfoque psicosocial a las víctimas del conflicto armado colombiano.

El Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas - PAPSIVI, consta de dos (2) grandes componentes específicos:


- La Atención Integral en Salud, en todos sus aspectos tanto físicos como mentales, comprende las acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación general para las víctimas del conflicto armado.
- a) La Atención Psicosocial se centra en las afectaciones psicosociales producidas por el conflicto armado.

En caso que la víctima requiera **recibir Atención Psicosocial**, el orientador **informará** como acceder:

Informar que el ingreso de las personas víctimas del conflicto armado a la atención en salud integral con enfoque psicosocial y diferencial, se realiza a través de las IPS –ESE, desde varias maneras:

- Remisión de los equipos interdisciplinarios psicosociales (PAPSIVI)
- Remisión desde los programas de atención a víctimas del conflicto armado de la UARIV, particularmente desde el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Individual –

⁹Igualmente para Poblaciones especiales que se identifiquen mediante instrumentos diferentes al SISBEN (población infantil abandonada mayor de un año, población en condiciones de desplazamiento forzado (listados censales), población indígena, población rural migratoria, población ROM y personas con discapacidad mental), y los beneficiarios de Órdenes Judiciales expresas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 250 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

PAARI, o desde una entidad que haga parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las víctimas - SNARIV

- Demanda espontánea de servicios electivos de consulta externa o a nivel ambulatorio, ya sea intra o extramural, según necesidades en salud.
- Autorización de servicios electivos por las entidades aseguradoras (EAPB) o responsables del pago de servicios.
- Servicios de Urgencias.
- Inducción a la demanda de servicios de salud por las IPS (a través de acciones de protección específica y detección temprana, acciones en salud pública o del plan de intervenciones colectivas – PIC, entre otros).
- Remisión de otras IPS, o de las redes de servicios de salud de las EAPB, para complementación de la atención, entre otros.
- También se puede acceder a los servicios de salud a través de los servicios de urgencias en todas las IPS que oferten dicho servicio, independientemente de su complejidad, para los casos que así lo ameriten.


Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS.

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitud:	SALUD_903	▼
* Respuesta:	28_REMITIDO A LA ENTIDAD FUERA DEL PUNTO DE ATENCION	▼

El orientador debe explicarle a la víctima que según el Decreto 2569 de 2014 (Decreto 1084 de 2015) es un derecho al afiliarse a las entidades de salud, **esto no hará que pierda el derecho a la atención humanitaria.**

La portabilidad del punto de salud, es decir, la atención de una ciudad a otra, se debe realizar directamente con la IPS O EPS, por ejemplo, si la víctima está de paso en otra ciudad y está afiliada pero no la está atendiendo, debe solicitar la atención en la ciudad actual con la EPS o IPS.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 251 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1.4 Medida de Alimentación

La alimentación es el derecho que tienen todas las personas accedan a los alimentos que necesitan, en cantidad suficiente y en calidad adecuada, para su consumo y utilización biológica, que redunde en un óptimo estado de nutrición, salud y bienestar para su desarrollo humano.


Programas regulares de alimentación – ICBF.

Es importante señalar, que la oferta institucional para la medida de alimentación es implementada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (en especial a la franja poblacional de niños, niñas y adolescentes entre los 0 y 17 años y 11 meses) y por las entidades territoriales, en los programas regulares propios de las administraciones locales, quienes brindan apoyo nutricional a la niñez y adolescencia registrados en matrícula oficial al nivel nacional y desarrollan acciones de promoción y prevención en el marco de la política de seguridad alimentaria y nutricional en el territorio nacional.

El ICBF cuenta con distintas modalidades de atención, bajo tres grandes estrategias: atención a la primera infancia, políticas de nutrición y seguridad alimentaria, y acciones de protección a menores. Sobre temas nutricionales, el instituto cuenta con diversas estrategias tales como:

Estrategia de recuperación nutricional: Busca contribuir a mejorar y/o recuperar el estado nutricional de niños y niñas menores de cinco (5) años de edad, mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia a través de acciones de atención y promoción de las buenas prácticas en salud y nutrición con la corresponsabilidad de la familia y la comunidad, bajo las siguientes modalidades:

MODALIDAD	FORMA DE ATENCIÓN	CRITERIOS FOCALIZACIÓN
Centros de Recuperación Nutricional	Fase I – Institucional (permanencia 30 días) Fase II – Comunitaria / Familiar (permanencia 3 meses) ICBF	<u>Niños y niñas menores de 2 años</u> con desnutrición global o desnutrición global severa, y que <i>adicionalmente</i> tengan riesgo de desnutrición aguda, desnutrición aguda o desnutrición aguda severa <u>Niños y niñas menores de 5 años</u> con desnutrición aguda, desnutrición aguda severa. <i>Todos los beneficiarios deben estar clínicamente estables.</i>

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 252 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario	Comunitaria / Familiar (Permanencia 6 meses). ICBF	<u>Niños y niñas menores de 2 años</u> con desnutrición global o desnutrición global severa y que <i>adicionalmente</i> tengan riesgo /desnutrición aguda o desnutrición aguda severa <u>Niños y niñas menores de 5 años</u> con desnutrición aguda o desnutrición aguda severa, clínicamente estables, que conserven el apetito y estén alertas.
Recuperación Nutricional con Énfasis en los Primeros 1000 días	Comunitaria / Familiar (Permanencia 6 meses). ICBF	<u>Mujeres gestantes</u> con bajo peso gestacional <u>Madres en periodo de lactancia</u> con bajo peso (con niños y niñas menores de 6 meses) <u>Niños y niñas de menores de 2 años</u> con riesgo / desnutrición aguda o desnutrición aguda severa, que conserven el apetito y mantengan buenas condiciones de salud
Materno Infantil	Entidad Territorial de Salud	<u>Niños y niñas menores de 5 años, Mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia</u> no beneficiarios de programas regulares del ICBF, residentes en zona rural
Bienestarina por Convenios	Entidades Territoriales, Fundaciones, Ancianatos, ONG, etc.	<u>Población de todas las edades</u> no beneficiarios de programas regulares del ICBF.


En la atención institucional se cubre el 100% de las necesidades nutricionales; en la fase comunitaria se cubre el 70% (aprox.) de las necesidades nutricionales del beneficiario, durante el tiempo de atención.

Frente a la oferta de alimentación si la víctima cumple con alguno de los criterios planteados para atención del ICBF: tener entre 0 – 17 años o ser madre gestante o lactante, el orientador podrá **informar** que para acceder a los programas de alimentación deberá:

- Acercarse al centro zonal de atención del ICBF más cercano.
- Contar con el documento de identidad.

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 253 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitud:	PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION -ICBF	▼
† Respuesta:	REMITIDO ORDEN NACIONAL	▼

En el caso que una población diferente a la que aplique la medida solicite información, por ejemplo: Persona Mayor, entre otros, debe ser orientado a la Alcaldía.

1.5 Medida de Reunificación Familiar

Es el derecho que le asiste a una familia que ha sido víctima del conflicto armado a permanecer unida. En el caso de la medida, la oferta está dirigida a la población desplazada que se encuentra en procesos de retornos y/o reubicaciones, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 75 del Decreto 4800 de 2011, artículo 66 parágrafo 1 de la Ley 1448 de 2011 y el artículo 23 del Decreto 2569.

El ICBF es la entidad responsable de realizar la reunificación de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a los criterios de aplicabilidad del proceso, se procede con la reunificación familiar cuando un NNA se encuentra en un proceso de restablecimiento de derechos.


Para **atención y orientación**, el orientador **informara** a la víctima la Ruta para realizar la solicitud de reunificación familiar de un NNA:

- Presentar la solicitud de reunificación familiar ante el ICBF.
- Presentar los documentos de identificación del solicitante.
- Entrega de información sobre la ubicación del menor respecto del solicitante de la medida de reubicación.

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS.

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitud:	REUNIFICACION_FAMILIAR_908	▼
* Respuesta:	REMITIDO ORDEN NACIONAL	▼

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 254 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1.6 Medida de Asistencia Funeraria

Consiste en la asistencia que reciben los familiares de las víctimas del conflicto armado, cubre los gastos funerarios de las víctimas, siempre y cuando no cuenten con recursos para sufragarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1448 de 2011.

De igual forma en los artículos 97 y 101, parágrafo 1 del Decreto 4800/11, la Unidad para las víctimas estableció los criterios y parámetros para que las entidades territoriales evalúen en cada caso la entrega de esta medida, definidos a través del documento de “Lineamientos sobre los criterios y parámetros para la entrega de asistencia funeraria a las víctimas del conflicto armado interno por parte de los departamentos, distritos y municipios” y reglamentado en la circular externa 00011 de 2014 de la Unidad para las Víctimas. La verificación de los criterios y parámetros de vulnerabilidad en ningún caso podrán significar retraso en la entrega de la asistencia funeraria, cuyo carácter es inmediato.


Los Departamentos, distritos y municipios serán los encargados de brindar la asistencia funeraria a las víctimas; siempre y cuando los casos se presenten en su jurisdicción, de acuerdo con lo estipulado en el decreto Ley 1333 de 1986.

Para **atención y orientación**, el orientador **informara** a la víctima el trámite para el acceso a la medida de Asistencia Funeraria:

- La persona interesada podrá elevar la solicitud de asistencia funeraria a la entidad territorial correspondiente al sitio donde se encuentre.
- Para la asistencia funeraria a familiares de víctimas, se debe tener en cuenta que la muerte debe estar directamente relacionada con el conflicto armado interno.
- Deberá presentar los documentos de identificación de la víctima directa y del solicitante, así como el certificado de defunción.
- Puede ser solicitada por cualquier víctima que no cuente con el dinero necesario para cubrir los gastos.

Sobre el trámite que realizan las entidades territoriales el orientador podrá informar lo siguiente:

- El Distrito, Municipio o Departamento debe recibir la solicitud de asistencia funeraria, garantizando la gratuidad en el trámite.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 255 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Las entidades territoriales, evaluarán de manera autónoma las solicitudes de asistencia funeraria de la población víctima del conflicto armado en términos de la identificación de los beneficiarios y la definición de los montos (dinero, bienes o servicios).
- Las entidades territoriales deberán tener en cuenta el grado de vulnerabilidad y capacidad económica del solicitante sin perjuicio de cumplir con inmediatez en la provisión de la asistencia funeraria.
- Esta medida es otorgada por una sola vez y debe ser entregada de manera inmediata y oportuna.

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS


* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL	▼
* Solicitud:	ASISTENCIA FUNERARIA_901	▼
* Respuesta:	28_REMITIDO ENTIDAD TERRITORIAL EN LUGAR HABITUAL DE RESIDENCIA DE LA VICT	▼

1.7 Medida de Educación

En artículo 51 de la Ley 1448 de 2011 establece que la medida de educación se define como el acceso y la exención de todo tipo de costos académicos en el establecimiento educativo oficial en los niveles de preescolar, básica primaria, secundario y media y la permanencia de la población víctima en el servicio público de la educación, con enfoque diferencial y desde una mirada de inclusión social y con perspectiva de derechos opera de manera descentralizada con las Secretarías de Educación Departamentales, Distritales y Municipales certificadas mediante la Ley 715 de 2001.

Para **atención y orientación**, el orientador **informará** a la víctima el trámite para acceder a la oferta educativa del sector educación es el siguiente:

- De acuerdo a su lugar de residencia, la/el postulante deberá acercarse a los establecimientos educativos cercanos o a las secretarías de educación,


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 256 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

departamentales, distritales y/o municipales más cercanas donde le informarán todo lo necesario sobre la oferta del sector.

- La instancia educativa a la que la víctima acceda debe garantizar, la permanencia, pertinencia y calidad de la educación brindada, con especial atención a las poblaciones con prácticas culturales y sociales diversas (grupos étnicos), niños niñas y adolescentes, mujeres, y población en situación de desplazamiento y de discapacidad.
- Es importante precisar que no es requisito para acceder al sector educativo que la o el postulante se encuentre inscrito en el Registro Único de Víctimas- RUV de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas- UARIV.
- El establecimiento educativo, efectuará la matrícula de la o el postulante sin exigir los documentos que se requieran a quien no esté en capacidad de presentarlos (Decreto Ministerial 2562 de noviembre 27 del 2001), para lo cual el establecimiento educativo realizará un proceso interno de nivelación escolar que debe estar contemplado dentro del Proyecto Educativo Institucional-PEI.
- Las víctimas tendrán un acceso preferente al sistema educativo a través del proceso de articulación interinstitucional entre los establecimientos educativos, las entidades territoriales certificadas en educación, sus secretarías de educación y los centros regionales o puntos de atención de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas- UARIV.

En el caso en que se presente una víctima joven entre los 15 años o adulto iletrado, que requiera conocer oferta educativa el orientador podrá **informar** acerca del *Programa Nacional de Alfabetización*. El objetivo es recibir un proceso de formación en competencias básicas de lenguaje, matemáticas, ciencias sociales y naturales, y competencias ciudadanas, integrando de manera flexible las áreas del conocimiento.

Le corresponde a las Secretarías de Educación de los municipios, realizar los procesos de focalización y selección de beneficiarios. En éste caso la población puede acercarse a las entidades mencionadas para presentar su solicitud de inclusión en el programa de alfabetización.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 257 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS

- Si la entidad competente de la medida hace presencia en el punto de atención o centro regional, el orientador debe tipificar así:

• Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL
+ Solicitud:	EDUCACION_902
* Respuesta:	29_REMITIDO A LA ENTIDAD PRESENTE EN EL PUNTO DE ATENCION

- Si la entidad competente de la medida NO hace presencia en el punto de atención o centro regional, el orientador debe tipificar así:

Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL
+ Solicitud:	EDUCACION_902
* Respuesta:	28_REMITIDO A LA ENTIDAD FUERA DEL PUNTO DE ATENCION


1.8 Medida de Generación de Ingresos

El derecho al trabajo cobija, entre otros elementos, la garantía de “medios para la obtención de un nivel de vida adecuado” y hace parte de las medidas contempladas para la estabilización socioeconómica, para lo cual la Honorable Corte Constitucional ha señalado la necesidad de generar acceso a procesos de capacitación como parte de las medidas de consolidación económica de las víctimas del conflicto armado (Sentencia T-025 de 2004).

En este marco, el Estado ha reconocido “la educación para el trabajo y el desarrollo humano como factor esencial del proceso educativo de la persona y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios” (L. 1064 de 2006) y comprende programas de formación laboral y formación académica.

El **SENA** de acuerdo con su misión institucional le corresponde la medida de brindar acciones de información y orientación ocupacional y formación para el trabajo en la ruta de generación de Ingresos para la Población Víctima de la Violencia.

Para **Atención y Orientación**, el Orientador podrá informar a las víctimas sobre la oferta del SENA, así:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 258 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Orientación Ocupacional:
- Formación para el trabajo
- Formación Complementaria
- Programa Jóvenes Rurales Emprendedores
- Asesorías en emprendimiento y empresarismo
- Certificación de competencias
- Intermediación Laboral

A continuación se enuncia los requisitos para acceder a la oferta SENA, de acuerdo a cada programa:


Orientación Ocupacional:

La población víctima es atendida por un Orientador Ocupacional del SENA, el cual es responsable de brindar la atención inicial a la población Víctima, presentándole la oferta institucional de la Entidad, los mecanismos de acceso, los beneficios con que cuenta de acuerdo con su caracterización; así mismo imparte los talleres de orientación ocupacional los cuales son:

Requisitos de Ingreso: personas mayores de 14 años incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV).

- Taller de inducción a la Agencia Pública de Empleo (Manejo del aplicativo)
- Taller de preparación para la vida laboral (Elaboración de Hoja de Vida, Presentación de entrevista)
- Taller para el ingreso a la formación titulada.
- Articular con los centros de formación del SENA las acciones de formación identificadas en el proceso de orientación.
- Presencia en los puntos de Atención y Centros Regionales de Atención y Reparación.
- Participar en las diferentes instancias de articulación interinstitucional y jornadas de atención para la socialización de la oferta, así como brindar en los sitios de asentamiento de la población la orientación ocupacional.
- Directorio de las agencias públicas de empleo:
<https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/DirectorioAPE.aspx>

Formación para el trabajo:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 259 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

La formación titulada, está dirigida a desarrollar y fortalecer las competencias del recurso humano, comprende las actividades de formación, entrenamiento y reentrenamiento en temas específicos y que se caracteriza por que las acciones de formación conducen al otorgamiento de un título de formación profesional.

Para el desarrollo de los programas de formación para el trabajo que imparte el SENA, se cuenta con los 117 Centros de Formación a Nivel Nacional <http://www.sena.edu.co/regionales-y-centros-de-formacion/Paginas/Regionales-y-Centros-de-Formacion.aspx>

El orientador **informará** que para acceder a los programas de formación el aspirante debe registrarse en el aplicativo institucional Sofía Plus (www.sofiaplus.edu.co) y posteriormente inscribirse al programa de su interés de acuerdo con el calendario académico en las fechas establecidas.

Niveles de formación titulada y requisitos de entrada:


- a) Auxiliar y operario: Duración 6 meses - 5° o 7° grado de escolaridad
 - Técnico: Duración 1 año 9° grado aprobado
 - Tecnólogo: Duración 2 años - 11° grado aprobado y prueba de estado – Saber ICFES.
 - Profundización Técnica – 440 Horas – Título de Técnico
 - Especialización Tecnológica – 880 Horas – Título de Tecnólogo

Importante tener en cuenta:

- a) La oferta se programa de manera trimestral según calendario académico, a través de convocatoria.
 - Los egresados de programas de formación titulada a nivel de auxiliar, operario o técnico en el SENA, pueden acceder a otro programa de formación profesional del SENA; del mismo o más alto nivel de formación, nunca a un nivel inferior al ya cursado
 - Para el caso de formación a nivel tecnológico en el SENA, solo podrán acceder una vez.

Formación Complementaria:

Son las acciones de capacitación, diseñadas y ejecutadas por los centros de formación, que permiten la actualización o el desarrollo de competencias y corresponde a demandas

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 260 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

específicas del sector productivo y de la comunidad en general, son cursos de corta duración que apuntan a que la Población genere en corto tiempo competencias y habilidades que incidan en su inclusión productiva, alternando la formación con sus actividades diarias.

El orientador **informará** que los Requisitos para el ingreso a los programas de formación complementaria son:

- Ser Mayor de 14 años
- La duración de la capacitación oscila entre 40 y 120 horas.

Programa Jóvenes Rurales Emprendedores:

El Objetivo del programa es capacitar en áreas estratégicas y de alto desempeño ocupacional a jóvenes del sector rural, este programa cuenta con materiales de formación durante el proceso formativo, los cuales permiten el inicio de una Unidad Productiva. La duración depende del diseño curricular del programa de formación el cual oscila entre 300 y 360 horas. El programa funciona por Convocatoria, las cuales se difunden por semestres, específicamente en los meses de enero y junio.

El orientador **informará** que los requisitos para ingresar al programa son:


- La pertenencia a los niveles 1, 2 y 3 del SISBEN, entre edades entre los 16 y 35 años
- Población Vulnerable sin límite de edad.

Asesorías en emprendimiento y empresarismo:

Consiste en el asesoramiento para la sensibilización en Emprendimiento con el fin de identificar ideas de negocio y la estructuración de planes que apunten a la creación o fortalecimiento de unidades productivas. Estas se realizan en las 117 unidades de Emprendimiento a nivel nacional.

Nota: Se debe hacer énfasis a la población que de acuerdo con su misión, el SENA no entrega capital semilla para la implementación de Unidades Productivas.

Certificación de competencias:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 261 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Esta línea tiene como propósito promover y reconocer el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral de aquellos colombianos que se encuentren vinculados laboralmente, que estén en búsqueda de empleo e independientes y que demuestren experiencia en una labor arte u oficio, que les conceda como resultado un certificado del SENA sobre su desempeño en el desarrollo de una actividad productiva

La evaluación de las competencias laborales es el proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia (básico, intermedio o avanzado), para desempeñar una función productiva, centrándose en el desempeño real de las personas y con base en un referente que es la Norma de Competencia Laboral y/o el esquema de certificación.

Para **atención y orientación**, el orientador **informará** que los requisitos para la certificación de competencias exigen tener una experiencia laboral mínima de un año.

Intermediación Laboral:


Este es un servicio que facilita la intermediación laboral oportuna entre empresarios y personas que buscan empleo, a través de la Agencia Pública de Empleo del SENA, en un proceso público, transparente, gratuito e indiscriminado, es decir, no establece barrera de ingreso ni por edad, sexo, raza y no requiere intermediarios.

Para **atención y orientación**, el orientador **informará** que los requisitos para los procesos de intermediación laboral son:

- Ser mayor de 18 años,
- Realizar inscripción en la Agencia Pública de Empleo: a través de los siguientes medios: Internet <https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/> o personalmente en las oficinas de la Agencia Pública de Empleo.

Tipificación en CRM

El orientador debe informar a la víctima sobre la medida y tipificar la atención y orientación realizada en la herramienta CRM AMÉRICAS

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 262 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

* Proceso/Novedad:	OFERTA INSTITUCIONAL
* Solicitud:	GENERACION_DE_INGRESOS_DPS
* Respuesta:	REMITIDO ORDEN NACIONAL

NOTA: SE REMITE INFORMACION DE LA MEDIDA DE VIVIENDA, PARA QUE SEA INCLUIDA EN LAS MEDIDAS DE REPARACION /(A su consideración)

Medida Vivienda

De acuerdo con el artículo 131 del Decreto 4800, la población víctima tiene derecho a la Restitución del derecho a la vivienda. En este sentido las víctimas incluidas en el Registro Único de Víctimas, cuyas viviendas hayan sido afectadas por despojo, abandono, pérdida o menoscabo, serán atendidos de forma prioritaria y preferente en el área urbana por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o en el área rural por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.


Acceso a la vivienda en la dimensión urbana - Vivienda Urbana

Para la atención de la población víctima de desplazamiento, el Gobierno Nacional estableció el Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE del Programa de Vivienda Gratuita - PVG, como la principal ruta de acceso para que esta población pueda obtener una solución habitacional.

Para el acceso de la población víctima al Programa de Vivienda Gratuita, se debe dar cumplimiento a las condiciones y parámetros que definen la Ley 1537 de 2012 y sus Decretos reglamentarios No. 1921 de 2012, modificado por los Decretos 2164 de 2013 y 2726 de 2014. Sobre las competencias institucionales para la implementación del citado programa, es importante tener claridad sobre los principales actores del proceso y sus competencias.

Partes involucradas:

- *Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT.* Es la entidad responsable de ejecutar la política de vivienda urbana para la atención de población víctima, en este caso, el SFVE del Programa de Vivienda Gratuita. Sus principales funciones son: a) adelantar las acciones que permitan habilitar terrenos para el desarrollo de proyectos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 263 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


de vivienda de interés social e interés prioritario en los municipios y distritos del territorio, b) en coordinación con las administraciones locales, definir la composición poblacional de los proyectos, d) realizar la asignación de los SFVE asignación.

- *Departamento para la Prosperidad Social – DPS.* Es la entidad responsable de elaborar los listados de “potenciales beneficiarios” para los proyectos que sean habilitados por el MVCT. Para tal efecto, el DPS hace uso exclusivo de bases de datos denominadas “fuentes primarias de información”, proporcionadas por las entidades competentes.
- *Unidad para las Víctimas – UARIV.* Tiene la responsabilidad de remitir periódicamente al DPS el Registró Único de Víctimas, como “fuente primaria de información” para la selección de “potenciales beneficiarios”. Esta actividad también es responsabilidad de las entidades citadas en el punto anterior.
- *Administraciones locales (Alcaldías).* Las alcaldías municipales tienen la responsabilidad de habilitar lotes de terreno aptos para el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social e interés social prioritario, en cumplimiento de los requisitos y procedimientos definidos por el el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- *Cajas de Compensación Familiar – CCF.* Son las organizaciones que en la actualidad ha dispuesto el MVCT y FONVIVIENDA para la operación del Programa de Vivienda Gratuita en el territorio. Tienen la responsabilidad de informar a la población sobre la oferta de proyectos del PVG en los respectivos municipios, procedimientos para su acceso y operar las convocatorias para la postulación de hogares al citado programa.

Condiciones para el acceso:

La viabilidad para iniciar el proceso que permita el acceso de la población víctima al Subsidio Familiar de Vivienda en Especie del Programa de Vivienda Gratuita, está sujeta a la existencia de las siguientes variables.

- En el municipio de residencia del hogar interesado, debe existir oferta habitacional. Es decir, un proyecto de vivienda que previamente haya sido ofertado por la administración municipal al MVCT y haya sido designado para el Programa de Vivienda Gratuita.
- El proyecto deberá tener dentro de su “composición poblacional” la destinación de un porcentaje de cupos (viviendas) para atender a población víctima del desplazamiento.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 264 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- El hogar víctima de desplazamiento interesado en acceder al Programa de Vivienda Gratuita, deberá estar incluido en el RUV por el hecho de victimizante de desplazamiento forzado. Debe residir en zona urbana en el municipio de residencia actual. Adicionalmente, no podrá ser propietario de una solución de vivienda que haya sido adquirida por la aplicación de un subsidio de vivienda otorgado por el Gobierno Nacional o por entidades del orden regional o municipal, o que haya adquirido por sus propios medios. En todos los casos, posterior a la fecha del hecho victimizante.

Los hogares podrán informarse sobre la oferta de proyectos habitacionales existentes en el lugar de residencia actual, convocatorias e información general, acercándose a las Cajas de Compensación Familiar – CCF del municipio en donde se localiza el proyecto.

Procedimiento para el acceso.

Con la existencia de las anteriores variables y teniendo claridad sobre el contexto general del Programa de Vivienda Gratuita, se debe informar a las personas que requieran conocer y/o acceder la oferta de vivienda del Ministerio de Vivienda la siguiente información:

- El hogar debe tener actualizado el lugar actual de residencia en el Registro Único de Víctimas (RUV) precisando si habita es en zona rural o urbana del respectivo municipio.
- Para el caso de los hogares que cuentan con un subsidio familiar de vivienda – Subsidio Familiar de Vivienda- asignado que a la fecha no ha aplicado, o se encuentra en estado calificado, estos tendrán prioridad al momento de selección y asignación del SFVE (Subsidio Familiar de Vivienda en Especie).
- En el momento que el hogar aparezca incluido en el listado de “potenciales beneficiarios” que emite mediante acto administrativo el DPS (Departamento para la Prosperidad Social), este podrá postularse voluntariamente en las convocatorias que abre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través de las Cajas de Compensación Familiar.
- Una vez se ha cerrado el periodo de convocatorias para la postulación de los hogares a los proyectos respectivos, El Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA remitirá al DPS el listado de hogares postulantes que cumplen con los requisitos para ser beneficiarios del Subsidio Familiar de Vivienda en Especie. Con esta información, el

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 265 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DPS adelanta el proceso de selección de hogares para la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda en Especie, aplicando los criterios que define los decretos No. 2164 de 2013 y No. 2726 de 2014 que modifican el decreto 1921 de 2012.

- FONVIVIENDA comunicará a los hogares beneficiarios a través del operador seleccionado (generalmente Cajas de Compensación Familiar) y mediante comunicación escrita, informándoles su condición de hogar beneficiarios del Programa de Vivienda Gratuita y el procedimiento mediante el cual podrá hacer efectivo el subsidio.


Acceso a la vivienda en la dimensión rural - Vivienda Rural

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Territorial, responsable de formular e implementar la política habitacional rural del Gobierno Nacional, está adelantando el ajuste a la actual política de vivienda rural para la atención de población víctima del conflicto Armado Interno. Para tal propósito, estructuró articuladamente con las entidades competentes que integran el SNARIV una propuesta de ajuste a los Decretos No. 1160 de 2010 No. 0900 de 2012; propuesta que define nuevos procedimientos para el acceso de la población víctima al Subsidio de Vivienda Rural.

En tal sentido, se encuentra pendiente que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural confirme la firma del citado decreto modificatorio y en consecuencia se formalice el procedimiento para el acceso de la población víctima al Subsidio de Vivienda Rural durante la vigencia 2015.

1.8. AGENDAMIENTO

El orientador debe realizar el agendamiento de citas para que las víctimas sean atendidas por los Enlaces Integrales en diferentes procesos como: formulación de PAARI momento Asistencia y Momento Reparación, Acompañamiento al Proceso de Retornos y Reubicación, documentación de casos para la entrega de la medida de indemnización entre otros.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 266 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1.8.1 Agendamiento para la Etapa de Asistencia

Antes de realizar el proceso de agendamiento para formulación de PAARI momento de Asistencia, el orientador debe verificar:

- El estado de la víctima en el RUV, el cual debe ser estado **INCLUIDO** en la herramienta VIVANTO.
- Que la víctima no tenga un PAARI ya formulado vigente, en la herramienta PAARI, se debe buscar por resumen PAARI.
- Que la víctima no tenga un agendamiento previo, en la herramienta de agendamiento.

RECUERDE: Para el PAARI, momento de asistencia, se agenda al Autorizado del hogar, el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser víctima de desplazamiento forzado incluido en el RUV por este hecho
- Ser mayor de 18 años.
- No tener novedades en el RUV.

El orientador puede realizar las tres acciones de agendamiento las cuales son:

- 10 Agendar
- 11 Cancelar
- 12 Reagendar.


El orientador debe definir el tipo de agendamiento sea para procesos de Asistencia o de Reparación, que puede ser:

- 13 Frecuente
- 14 Urgente

El agendamiento se realiza según sea el caso de la víctima en la ruta integral y los criterios.

CASOS URGENTES

Podrán acceder como un caso urgente para atención presencial las Víctimas que:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 267 DE 786						
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN							
<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">ELABORO</td> <td style="text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="text-align: center;">APROBO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL</td> <td style="text-align: center;">COORDINADORA RUTA INTEGRAL</td> <td style="text-align: center;">SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA</td> </tr> </table>			ELABORO	REVISÓ	APROBO	EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
ELABORO	REVISÓ	APROBO						
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA						

- Hayan incurrido en altos costos para llegar al punto de atención y que No cuenta con teléfonos de contacto
- Víctimas que No cuenta con teléfonos de contacto y que adicionalmente cumplen alguno de los siguientes criterios:
 - Es una persona con discapacidad
 - Es una persona mayor
 - Mujeres embarazadas.
- Víctimas que retornan del exterior

Estos casos se agendan con el enlace de casos urgentes que se encuentre en el punto de atención, si no hay enlaces disponibles, se debe realizar un agendamiento frecuente en el punto de atención más cercano al lugar de residencia de la víctima y se le informa la fecha y hora de la cita de acuerdo a la disponibilidad de agenda.


Si la víctima cuenta con teléfonos se debe escalar el caso al Esquema No presencial quienes se comunicarán de manera prioritaria.

1.8.1.1. Herramienta BPM PAARI

1. Ingreso a la herramienta PAARI:

IP – <http://gestion.unidadvictimas.gov.co>

2.. Digitar usuario y contraseña asignados e ingresar


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 268 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

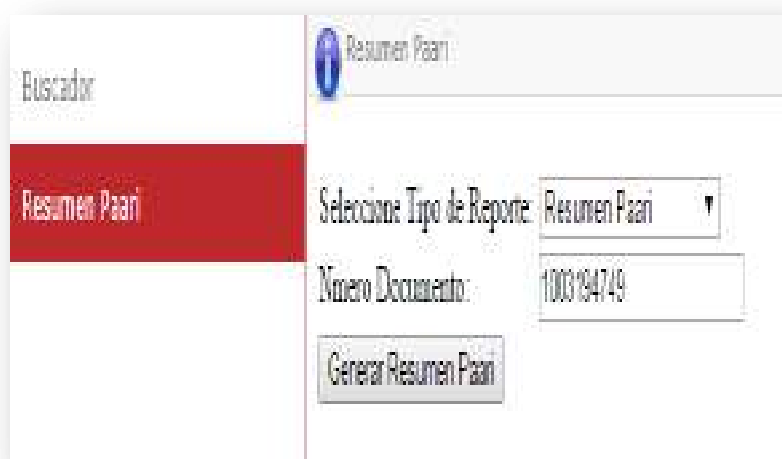


3. Ingresar por la opción Expedientes, Captura PAARI, Resumen PAARI



4. En el siguiente campo, se ingresa el número de identificación de la persona que se requiere consultar y se selecciona el botón "Generar Resumen PAARI"

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 269 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




5. Si la persona tiene PAARI formulado como AUTORIZADO, o aparece como integrante de hogar dentro de PAARI existente, genera el siguiente documento con la información del hogar PAARI al cual pertenece



NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	ID VÍCTIMA	ESTADO PAARI	SEX	HECHO VITIMIZANTE
DOLY FIDIASACHI	Identificación (Cédula de ciudadanía / Documento de identidad)	23050745	Familia del Paari Asumiendo Rol de víctima	F	Desplazamiento Forzado
MARTHA LUCIA SOMERSEN EE	Información	950062350	Indocumentado Paari (a) como Asistencia	F	Desplazamiento Forzado
ADRIANA LUCIA PANIZA-SAMUDIO	Variedad de identidad	86200970152	En Diligenciamiento Paari (a) como Asistencia	F	Desplazamiento Forzado
			En Diligenciamiento Paari (a) como Asistencia	F	Desplazamiento Forzado
SAMPO URIBED JHI	Identificación (Cédula de ciudadanía / Documento de identidad)	302204740	En Diligenciamiento Paari (a) como Asistencia	F	Desplazamiento Forzado

Allí se puede ubicar a la persona dentro del hogar PAARI, y su estado actual


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 270 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	ID VICTIMA	ESTADO PAARI	RUV	HECHO VICTIMIZANTE
DOLLY PIZO IMBACHI	Cédula de Ciudadanía / Contraseña	25283749	Finalizado Paari Autorizado Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
MARTHA LUCIA GOMEZ JIMENEZ	Indocumentado	95101821030	Indocumentado Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
ADRIANA LUCIA PANTOJA SAMUDIO	Tarjeta de Identidad	98100970732	En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
			En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
RAMIRO URBANO UNI	Cédula de Ciudadanía / Contraseña	1003194749	En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado

6. Los Estados que se podrán encontrar en el resumen PAARI son los siguientes:

- **En diligenciamiento PAARI Asistencia:** Indica que no ha terminado de diligenciar su PAARI y se encuentra en alguna medida
- **Finalizado PAARI Asistencia:** Cuando la persona ya terminó el diligenciamiento de PAARI completamente.
- **Indocumentado PAARI Asistencia:** Indica que la persona en el momento del diligenciamiento de PAARI no contaba con el documento acorde con su edad.
- **Novedades PAARI Asistencia:** Cuando la persona en el momento del diligenciamiento de PAARI contaba con Novedades en el Registro Único de víctimas.

7. En caso de que el PAARI se encuentre con estado Novedades, el orientador podrá identificar la novedad en el Registro con la que se ingresó a la persona en el PAARI, además si

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 271 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

la novedad requiere soporte, se identifica si éste se adjuntó o el orientador debe solicitárselo a la víctima.



IDENTIFICACION 1903104749

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS
25285749	Cedula de Ciudadanía / Contraseña	DOLLY RIZO IVSACHI

2. DATOS DEL SUPLENTE


DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS

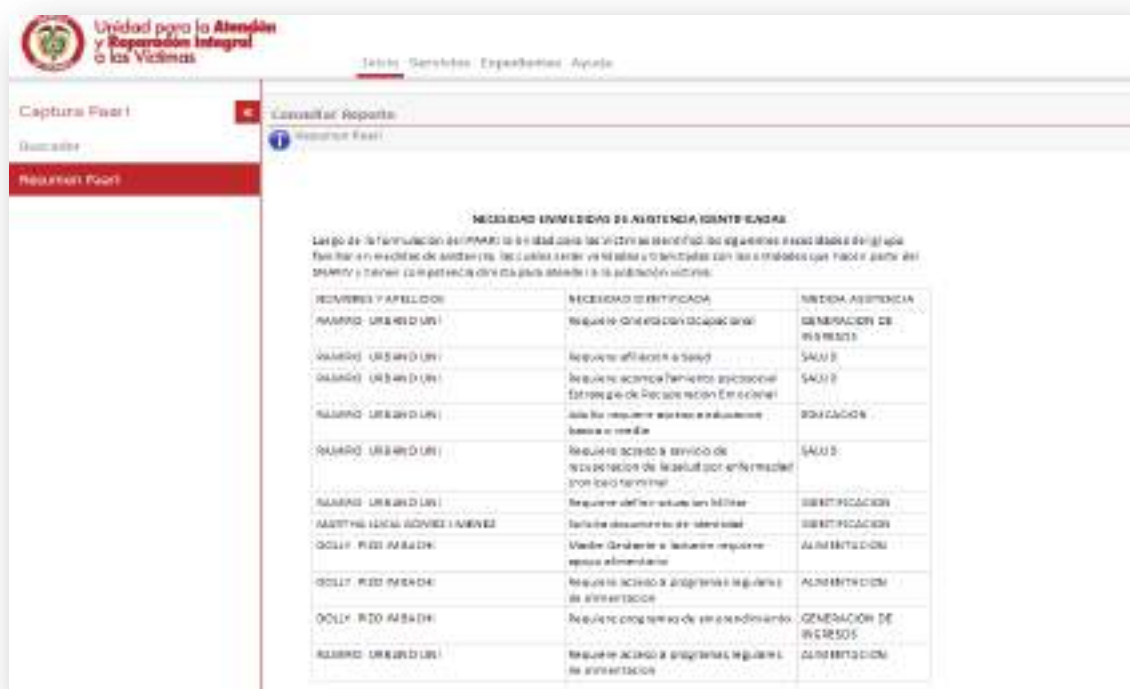
3. VÍCTIMAS IDENTIFICADAS CON NOVEDADES EN REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS - RUV

NOMBRES Y APELLIDOS	NOVEDAD IDENTIFICADA	REQUIERE SOPORTE	ADJUNTO SOPORTE

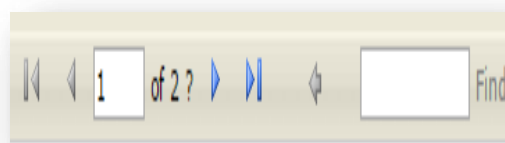
8. En el resumen PAARI se podrán encontrar los datos de:

- Conformación del hogar
- Autorizado y Suplente
- Novedades
- Necesidades en medidas de asistencia identificadas para cada uno de los miembros del hogar

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 272 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



9. Para ver completamente la información del resumen PAARI se puede navegar por las pestañas del resumen por medio de las flechas ubicada en la parte posterior del documento.




1.8.1.2. Herramienta AGENDAMIENTO

1. Ingreso a la herramienta de Agendamiento:

IP – <http://crm.victimas.millennium.com.co:8180/millevictimas>

2. Verificar la conformación del hogar de la víctima y su estado de valoración, el cual debe ser estado **INCLUIDO** en la herramienta VIVANTO.

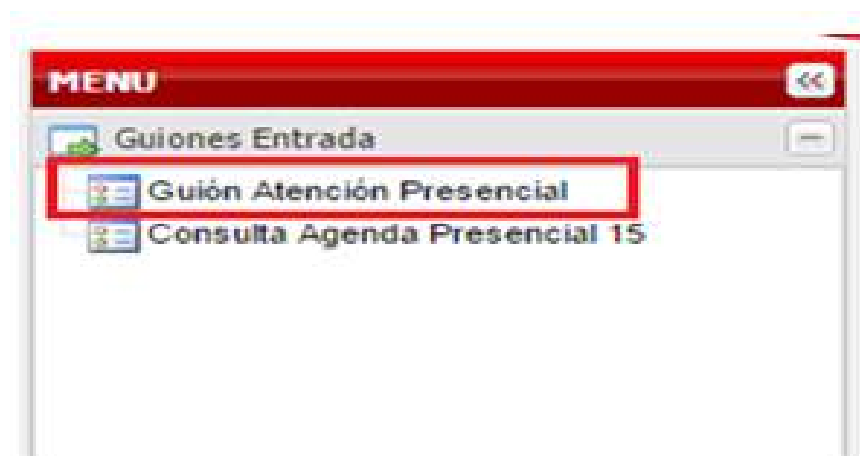
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 273 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3. Ingresar usuario y contraseña asignados e ingresar




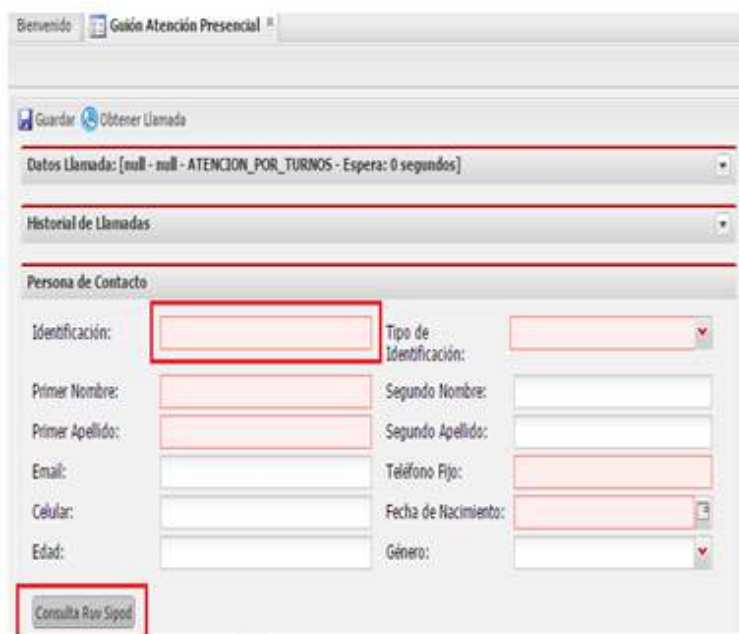
➤ *Agendamiento Esquema Presencial*

1. Para generar la atención a la víctima, se debe dar clic en Guiones Entrada y nuevamente de clic Guion Atención Presencial.




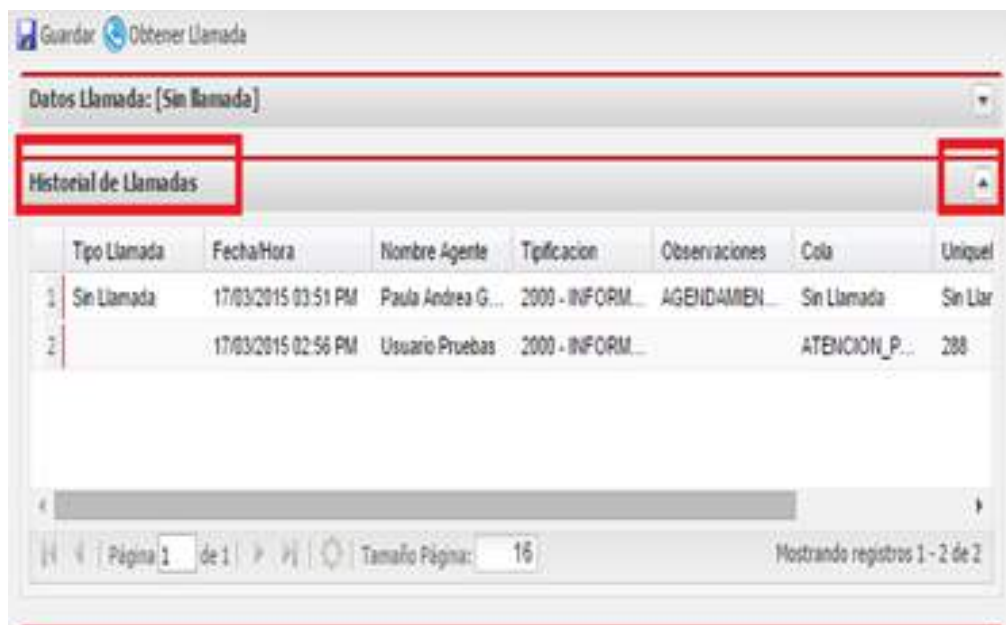
2. En los siguientes campos diligencie número de documento de la persona, quien debe encontrarse incluida en el RUV. Luego de diligenciar estos campos de clic en consultar RUV.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 274 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



3. Se debe iniciar consultando si la víctima tiene una cita agendada por el mismo motivo.
- 15 Ingrese número de documento
- 16 Ingresar el ícono del historial de llamada dando clic en la lista desplegable ubicada en la parte superior derecha.
- 17 Si tiene una cita disponible se debe identificar en las observaciones la tipificación por la que fue agendada, con el fin de evitar un agendamiento por el mismo motivo.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 275 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




	Tipo Llamada	Fecha/Hora	Nombre Agente	Tipificación	Observaciones	Cola	Uniquel
1	Sin Llamada	17/03/2015 03:51 PM	Paula Andrea G...	2000 - INFORM...	AGENDAMEN...	Sin Llamada	Sin Llar
2		17/03/2015 02:56 PM	Usuario Pruebas	2000 - INFORM...		ATENCION_P...	288


Diligencie los campos:

- 18 Persona de contacto
- 19 Dirección de residencia
- 20 Ubicación
- 21 Integrantes del hogar PAARI
- 22 Tipo de agenda
- 23 Jornada
- 24 Tipificación


4. Si la víctima es menor de 18 años y responde que cuenta con tutor, se habitarán los siguientes campos:

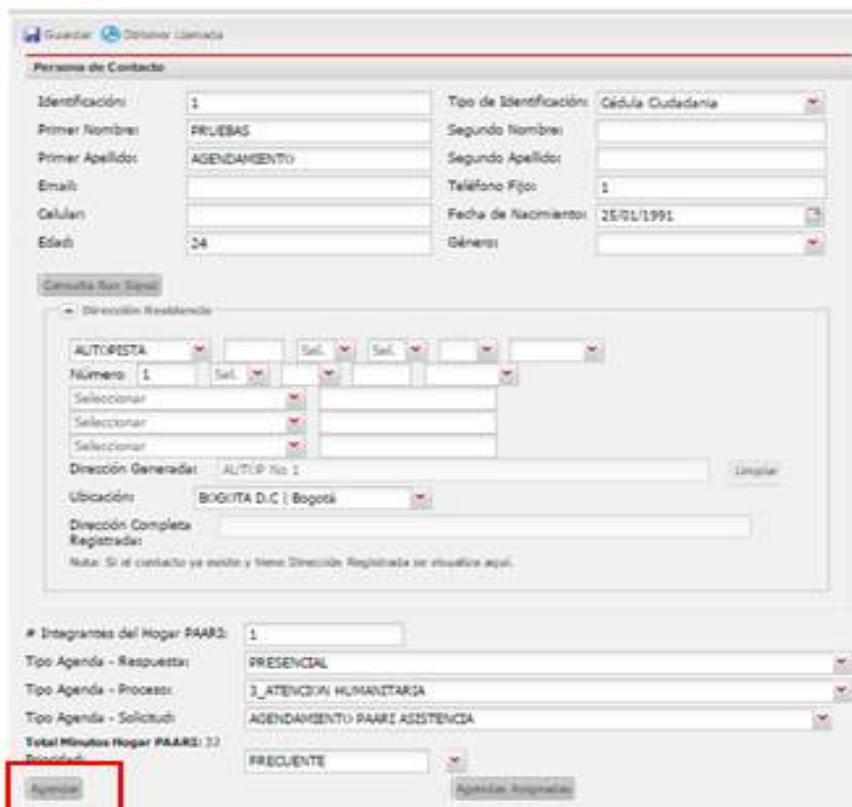
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 276 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Identificación:	1121916185	Tipo de Identificación:	Cédula Ciudadanía
Primer Nombre:	DURLEY	Segundo Nombre:	FORONDA
Primer Apellido:	JIMENEZ	Segundo Apellido:	
Email:		Teléfono Fijo:	6858978
Celular:		Fecha de Nacimiento:	03/08/2001
Edad:	13	Género:	
Cuenta con tutor asignado por la entidad competente?:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		

Guardar  Obtener Llamada			
Identificación:	1121916185	Tipo de Identificación:	Cédula Ciudadanía
Primer Nombre:	DURLEY	Segundo Nombre:	FORONDA
Primer Apellido:	JIMENEZ	Segundo Apellido:	
Email:		Teléfono Fijo:	6858978
Celular:		Fecha de Nacimiento:	03/08/2001
Edad:	13	Género:	
Cuenta con tutor asignado por la entidad competente?:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		
Datos del Tutor			
Identificación:		Tipo:	Cédula Ciudadanía
Primer Nombre:		Segundo Nombre:	
Primer Apellido:		Segundo Apellido:	
Teléfono Fijo:		Celular:	
Dirección:		Ubicación:	
Consulta Ruv Spod			

5. Luego debe diligenciar estos campos, de clic en Agendar

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 277 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




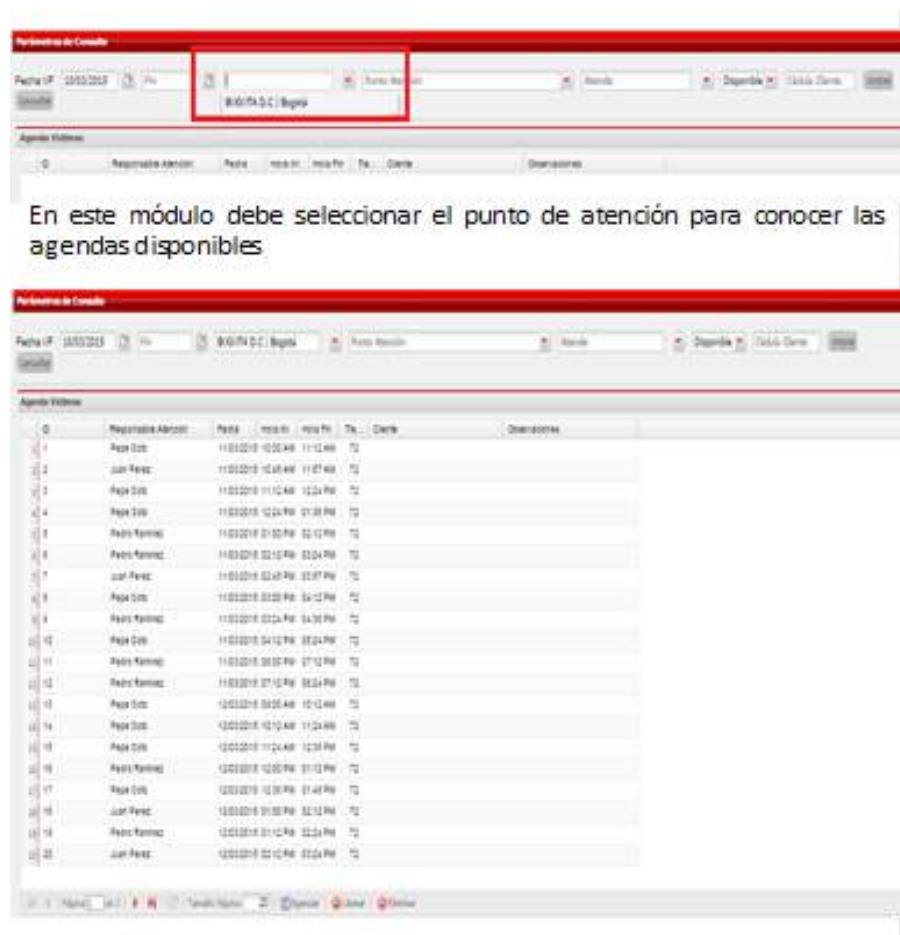
Persona de Contacto
 Identificación: 1 Tipo de Identificación: Cédula Ciudadana
 Primer Nombre: PRUEBAS Segundo Nombre:
 Primer Apellido: AGENDAMIENTO Segundo Apellido:
 Email: Teléfono Fijo: 1
 Celular: Fecha de Nacimiento: 15/01/1991
 Edad: 24 Género:

Consulta sus Datos
 Dirección Residencia:
 AUTOPOSTA: Número 1 Ubicación: BOGOTÁ D.C | Bogotá
 Dirección Generada: ALTLP No. 1
 Dirección Completa Registrada:
 Nota: Si el contacto ya existe y tiene Dirección Registrada se muestra aquí.

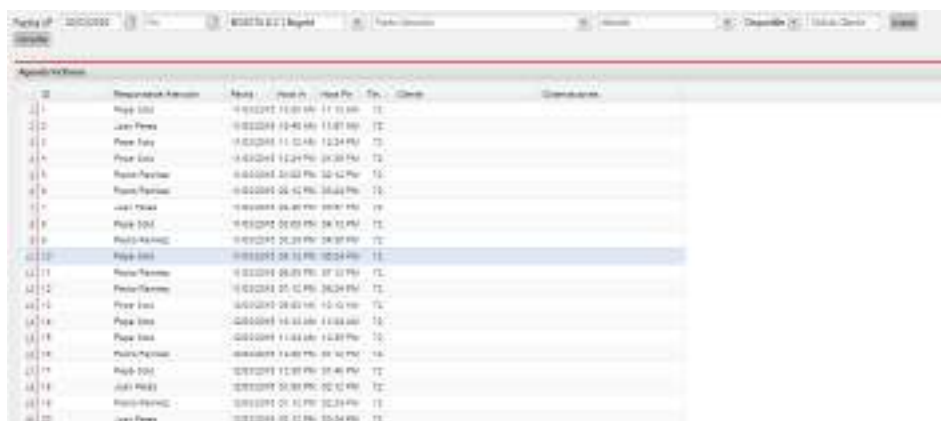
Integrantes del Hogar PAARE: 1
 Tipo Agenda - Respuesta: PRESENCIAL
 Tipo Agenda - Proceso: 3_ATENCION HUMANITARIA
 Tipo Agenda - Solicitud: AGENDAMIENTO PAARE ASISTENCIA
 Total Minutos Hogar PAARE: 33
 Frecuencia: FRECUENTE


Posteriormente se visualizará la siguiente pantalla

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 278 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

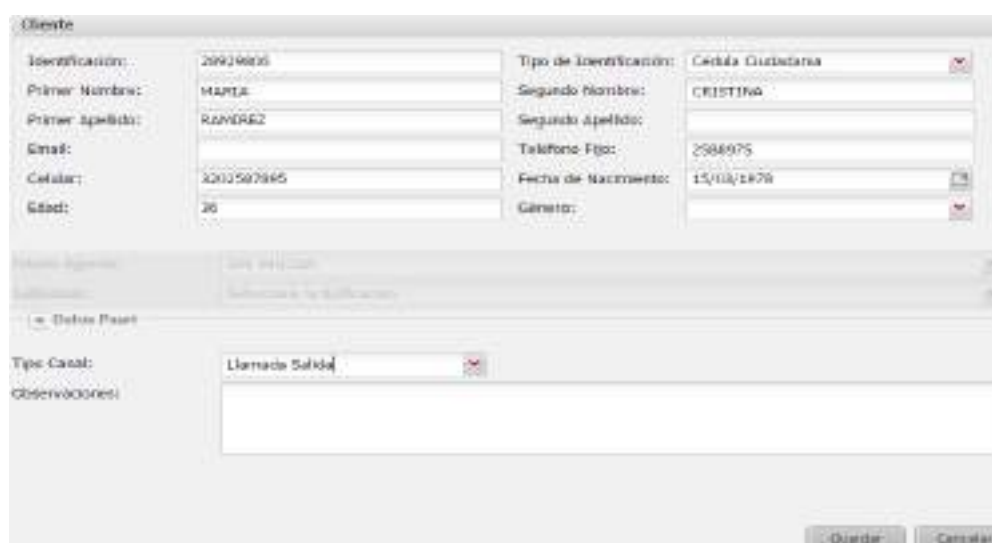


6. Seleccione la fecha y hora más conveniente para la persona y realice el agendamiento en el botón agendar.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 279 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


7. Al dar clic en el botón agendar aparecerá la siguiente ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes campos



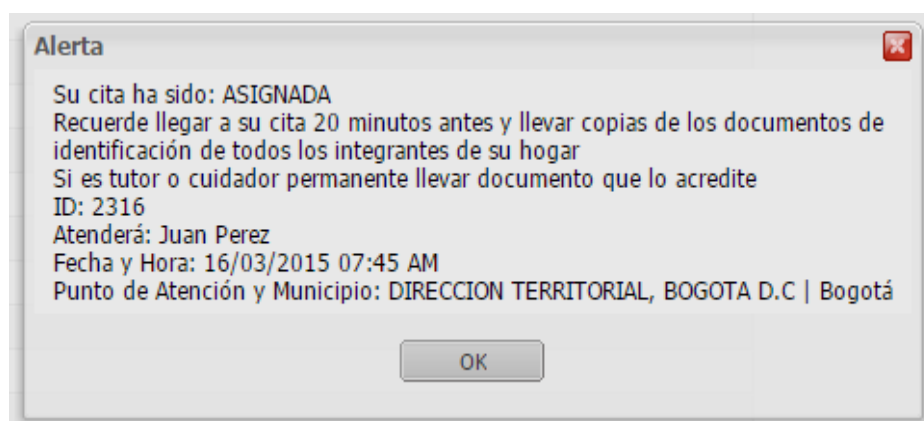
8. Al momento de diligenciar los campos en Datos PAARI, se despliega información sobre el tipo de canal en el cual está siendo atendido para realizar el agendamiento.

- 25 Llamada Entrada
- 26 Llamada Salida
- 27 Presencial
- 28 Correo Electrónico
- 29 Chat

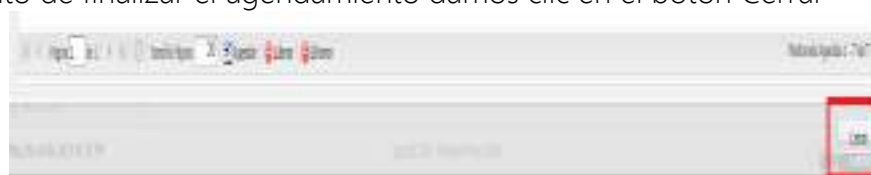


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 280 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


9. Al dar clic en Guardar se observa la siguiente ventana donde se evidencia el Id, fecha, Punto de Atención y Municipio de la cita.

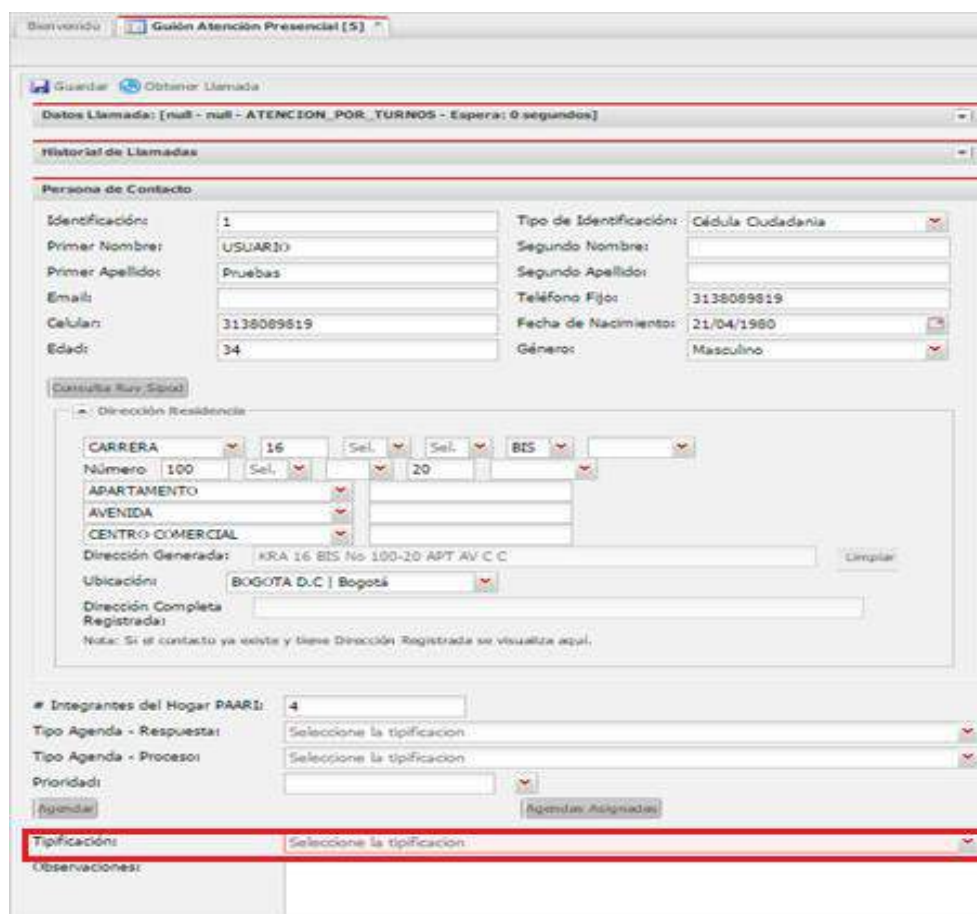


10. Al momento de finalizar el agendamiento damos clic en el botón Cerrar



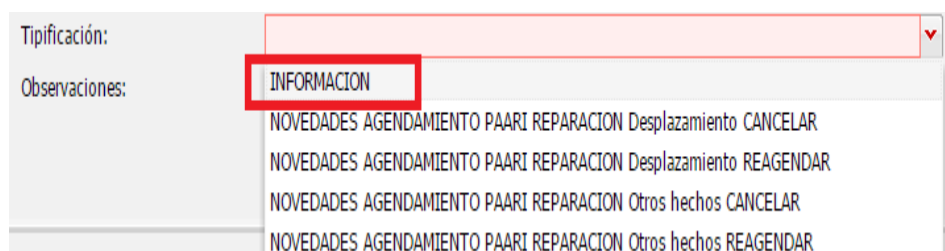
11. Cuando se termine de diligenciar la información regresamos al Guion de Atención Presencial, registrando la tipificación según sea el caso y posterior a ello se da clic en Guardar.


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 281 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



11. En el campo de Tipificación seleccione:

- 30 En todos los casos durante el proceso de agendamiento para el esquema no presencial se debe seleccionar **INFORMACION**.
- 31 En el campo de observaciones se debe registrar "Se agenda Víctima para el esquema presencial informando el tipo de agendamiento"



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 282 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

13. Por último y para guardar toda la información se debe seleccionar Guardar (en la parte superior izquierda del formulario).



➤ *Agendamiento Esquema NO Presencial*

1. Para el esquema presencial se deben diligenciar los siguientes campos:

- 32 Número de integrantes del hogar PAARI
- 33 Tipo de agenda – Respuesta: Esquema Presencial
- 34 Tipo de agenda – Proceso: de acuerdo al hecho victimizante
- 35

Atención Humanitaria: Se selecciona para el agendamiento PAARI Asistencia por Desplazamiento Forzado.

Asistencia /Reparación: Se selecciona para el agendamiento de otros hechos.

Reparación: Se selecciona para:

Desplazamiento / otros hechos PAARI reparación connacionales

Desplazamiento PAARI reparación 50% no presencial

2. Prioridad:

La víctima ubicada en el punto de atención presencial tiene la opción de agendar los casos urgentes al esquema no presencial.

Frecuente: Cualquier Víctima que no cumpla con los criterios para hacer casos urgentes.


Urgente: Víctimas que cuenten con teléfonos de contacto y que cumplan con alguno de los siguientes criterios:

Es una persona con discapacidad.

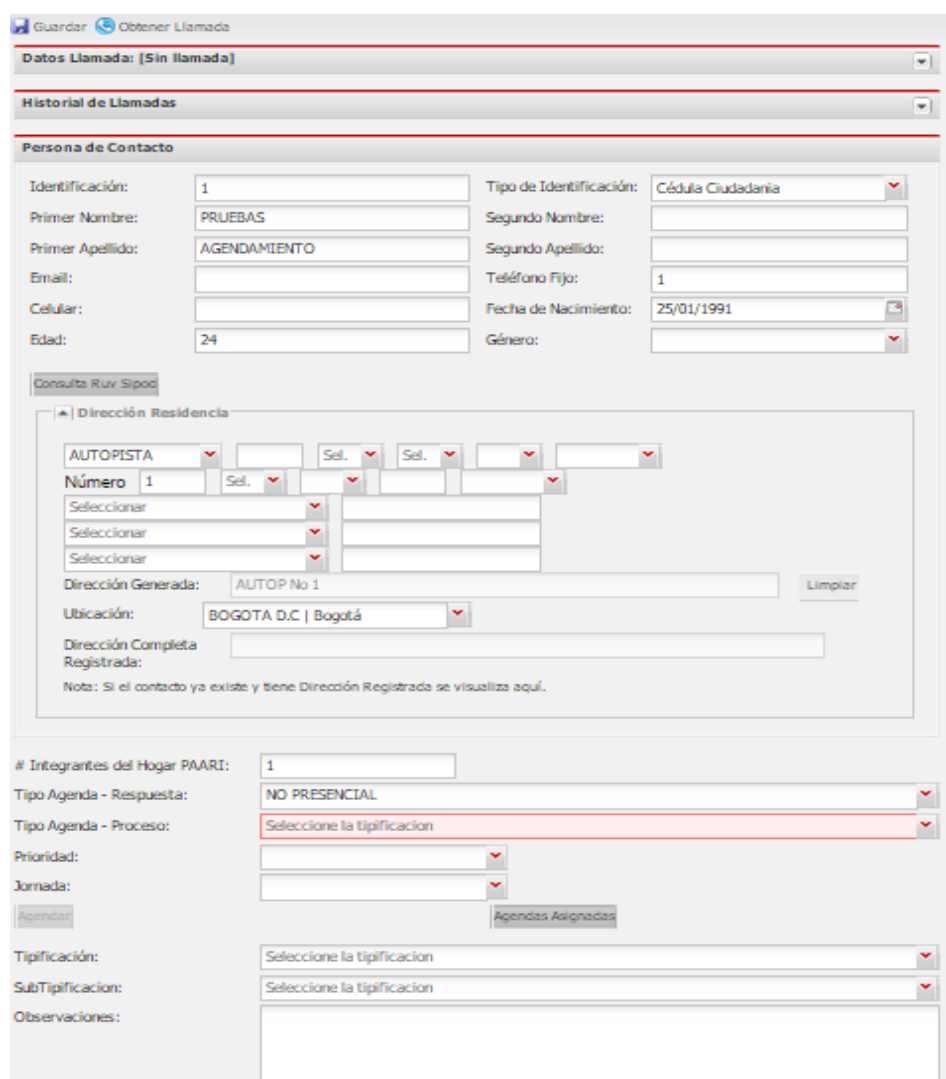
Es una persona mayor

Víctimas que retornan desde el exterior.

3. Jornada: Se puede seleccionar el horario que disponga

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 283 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Mañana
Tarde
Noche



En el campo de Tipificación seleccione:

4. En todos los casos durante el proceso de agendamiento para el esquema no presencial se debe seleccionar **INFORMACION**.

5. En el campo de observaciones se debe registrar "Se agenda Víctima para el esquema no presencial"

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 284 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación:

Observaciones:

INFORMACION

NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI REPARACION Desplazamiento CANCELAR

NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI REPARACION Desplazamiento REAGENDAR

NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI REPARACION Otros hechos CANCELAR

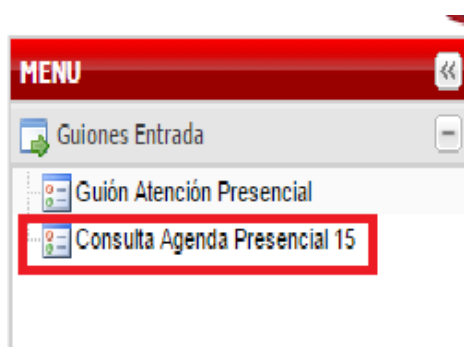
NOVEDADES AGENDAMIENTO PAARI REPARACION Otros hechos REAGENDAR

6. Por último y para guardar toda la información se debe seleccionar Guardar (en la parte superior izquierda del formulario).




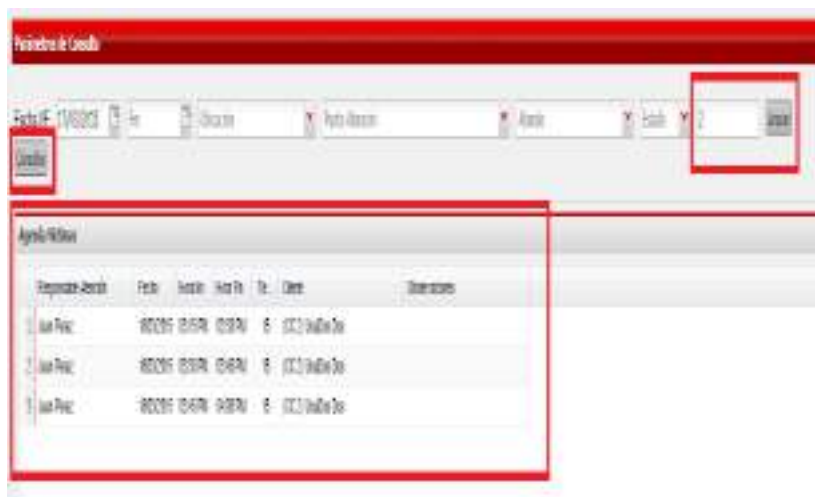
➤ *Liberar Agenda*

1. Para liberar una agenda asignada, se debe dar clic en Guiones Entrada y luego clic Consulta Agenda Presencial.

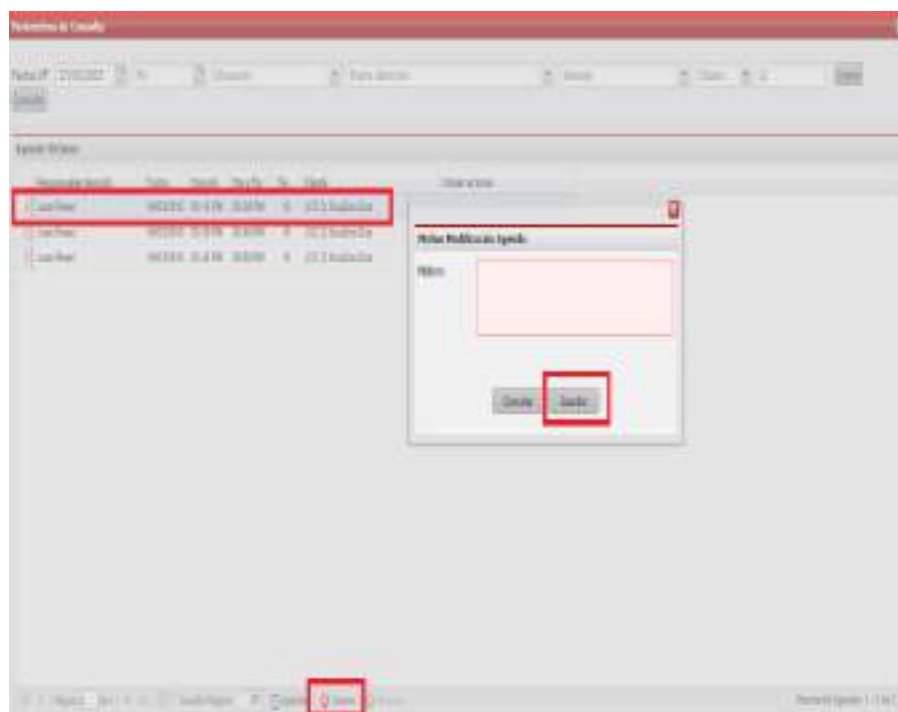



2. Se debe realizar la búsqueda por los Paramentos de Consulta, por número de documento, se debe dar clic en Consultar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 285 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



3. Se debe seleccionar la agenda asignada, dar clic en Liberar.
4. Se genera una ventana la cual debe ingresar el motivo por el cual desea liberar la agenda programada.



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 286 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


3. HERRAMIENTA CRM MILLENIUM-AGENDAMIENTO



La actividad de agendamiento para el proceso de gestión de reparación individual y colectiva, se realiza a través de la herramienta CRM MILLENIUM, Si bien los/las Enlaces Integrales especializados en reparación, van a realizar auto-agendamientos de bases focalizadas enviadas desde el nivel nacional para atención en puntos, espacios complementarios y centros, POR OFERTA FOCALIZADA, los/las Orientadores(as) agendan a los enlaces integrales especializados en reparación disponibles en puntos y centros a las víctimas que soliciten y cumplan con los criterios de priorización para entrar en esta etapa. (Previa verificación en Indemniza y MAARIV).


Los/Las Orientadores(as) no agendan para No presencial para la etapa reparación, en ningún caso. Además la identificación de reprogramaciones de trámite, conllevan a un proceso de preagendamiento para que el Enlace Integral encargado del tema Indemnizaciones de cada territorial lo realice, para este fin la tipología Reprogramaciones va a ser utilizado por el/la Orientador(a) y el/la Enlace Integral únicamente para pre-agendar o enlistar las víctimas que soliciten este proceso.


1.8.2 Agendamientos para la Etapa reparación presencial


SOLICITUD VÍCTIMA	TIPOLOGÍA DE AGENDAMIENTO CRM-MILLENIUM	FILTRO	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
Orientación sobre el proceso de retorno o reubicación Apoyo traslado para Retorno o reubicación.	Agendamiento al Retorno y Reubicación e integración local	En la herramienta MAARIV opción de Retornos y Reubicaciones, módulo de Histórico, verificar si el núcleo familiar ya fue acompañado por el Estado,	Todas las víctimas que se acerquen al Punto de atención/centro regional/espacio complementario que soliciten esta atención específica y que no hayan recibido antes acompañamiento deben agendarse a dicha atención presencial por parte del Enlace Integral de reparación que tenga agenda disponible más cercana, El Orientador debe socializar los escenarios de retorno, reubicación e Integración Local como medida de Restitución, así como enfatizar en los tres principios básicos:	

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 287 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	1	<p>por el hecho victimizante de desplazamiento. Si no aparece en el histórico proceda a agendar la atención del Enlace integral especializado en reparación disponible y registre la atención.</p>	<p>Voluntariedad, Dignidad y Seguridad,</p> <p>Además especifique en que consiste el acompañamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Restablecimiento de Derechos facilitando acceso a la oferta territorial y nacional Apoyo para el Transporte y Traslado de Enseres Asignación de Esquemas Especiales de Acompañamiento <p>Es importante recordarle a la víctima tener a la mano el día de la cita los datos de contacto de las personas del núcleo con quien se piensa retornar "Hogar actual".</p>	
<p>Orientación medida de indemnización</p>	<p>Agendamiento Documentación de casos otros hechos (Homicidio y Desaparición forzado 1290)</p>	<p>Verificar que el caso solicitado, aparece en el módulo de documentación/homicidio/desaparición 1290 según el caso en la herramienta Indemniza.</p>	<p>Todas las víctimas que se acerquen al Punto de atención/centro regional/espacio complementario que soliciten esta atención específica.</p> <p>El Orientador deberá informarle que es la medida, el monto para el hecho, la distribución y los destinatarios, además si la víctima cumple con alguno los criterios de priorización para la entrega de esta medida, deberá registrar en Indemniza este criterio(cargando soporte si se requiere) y contarle a la víctima que ha sido priorizado, Posteriormente el Orientador debe verificar que aparece en el módulo de documentación/homicidio/desaparición 1290 si aparece, agenda disponible de enlaces presenciales de reparación agenda a la víctima, socializando el listado de documentos requeridos para la atención.</p>	
<p>Orientación medida de indemnización</p>	<p>Agendamiento Documentación de casos otros hechos (Homicidio y Desaparición forzado 1448)</p>	<p>Verificar que el caso solicitado, aparece en el módulo de documentación/homicidio/desaparición 1448 según el caso en la herramienta Indemniza.</p>	<p>Las víctimas que se acerquen al Punto de atención/centro regional/espacio complementario que soliciten esta atención específica.</p> <p>El Orientador deberá informarle que es la medida, el monto para el hecho, la distribución y los destinatarios, además si la víctima cumple con algún los criterios de priorización para la entrega de esta medida, deberá registrar en Indemniza este criterio(cargando soporte si se requiere) y contarle a la víctima que ha sido priorizado, Posteriormente el Orientador debe verificar que aparece en el módulo de documentación/homicidio/desaparición 1448 si aparece, agenda disponible de</p>	

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 288 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

			enlaces presenciales de reparación agenda a la víctima, socializando el listado de documentos requeridos para la atención.	
Orientación medida de indemnización	Agendamiento Documentación de otros hechos (Lesiones personales, Tortura)	Filtro: Verificar que el caso solicitado, aparece en el módulo de documentación según el caso en la herramienta Indemniza.	<p>Las víctimas que se acerquen al Punto de atención/centro regional/espacio complementario que soliciten esta atención específica.</p> <p>El Orientador deberá informarle que es la medida, los hechos victimizantes(tortura, atentado terrorista, MAP, MUSE, AEI), el monto para el hecho, la distribución y los destinatarios, además si la víctima cumple con algún los criterios de priorización para la entrega de esta medida, deberá registrar en Indemniza este criterio(cargando soporte si se requiere) y contarle a la víctima que ha sido priorizado, Posteriormente el Orientador debe verificar que aparece en el módulo de documentación/lesiones personales, tortura y si aparece, agenda disponible de enlaces presenciales de reparación agenda a la víctima, socializando el listado de documentos requeridos para la atención.</p>	En construcción
CONSULTA MEDIDAS DE REPARACIÓN CONSULTA CASOS DE INDEMNIZACIÓN CONSULTA PAARI REPARACIÓN	Agendamiento PAARI Desplazamiento	Filtro: Verificar que el caso solicitado, aparezca en el módulo de Reparación Individual, opción formular PAARI, digitar cédula, si es por desplazamiento o selecciona fuente "Focalización".	<p>El Orientador agendará a PAARI momento reparación presencial la demanda de solicitudes de las víctimas que aparecen en la base de MAARIV, módulo reparación individual, especialmente a las víctimas que cumplan con los siguientes criterios:</p> <p>Criterios de aplicación PAARI Reparación presencial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Víctima con discapacidad cognitiva Mental/intelectual 2) Víctima con discapacidad auditiva 3) Víctima que se auto reconoce con pertenencia étnica y que prefiere realizar el proceso de forma presencial 4) Víctima persona mayor (60 años) que manifiesta no escuchar o entender la llamada 5) Cumplimiento de Acciones constitucionales 6) Casos especiales en jornadas móviles programadas por la 	

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 290 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


			<p>será contactada por el Esquema no presencial de la Unidad, próximamente.</p> <p>Si la víctima no aparece en la base de MAARIV es porque no han sido priorizados para la etapa reparación, el Orientador deberá indicarle a la víctima la etapa en la ruta integral en la que se encuentra y explicar según guion establecido sobre las etapas de la ruta de atención, asistencia y reparación y los principios de gradualidad, progresividad y sostenibilidad fiscal para la implementación de la ruta.</p> <p>En todos los casos que consulten sobre la etapa reparación por parte de un NNAJ víctima incluido en el RUV, es necesario explicar que estos serán convocados a una jornada de atención presencial especial.</p>	
<p>Orientación medida de indemnización</p>	<p>Agendamiento Validación del núcleo desplazamiento forzado</p> <p style="text-align: center;">7</p>	<p>Filtro: Verificar que el caso solicitado en el módulo de Indemnización nuevos, selecciona opción Consulta desplazados, si el caso aparece registrado se agenda.</p>	<p>Las víctimas que se acerquen al Punto de atención/centro regional/espacio complementario que soliciten esta atención específica.</p> <p>El Orientador deberá informarle que es la medida para víctimas de desplazamiento, como se entrega, el monto para el hecho según el marco normativo, la distribución igualitaria en los miembros del núcleo RUV como destinatarios, además Posteriormente el Orientador debe verificar que aparece en el módulo de documentación desplazados, si el caso aparece registrado se agenda, según agenda disponible de enlaces presenciales de reparación, socializando el listado de documentos requeridos para la atención.</p>	

➤ *Registro del agendamientos para la Etapa de Reparación*

Ingrese a la herramienta CRM MILLENIUM, URL:

Ingrese a la opción "TURNO"

El agendamiento debe quedar de la siguiente manera según la solicitud que corresponda:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 291 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación PAARI	
Respuesta	PRESENCIAL
Proceso	REPARACION
Solicitud	AGENDAMIENTO (Según corresponda)
Prioridad	FRECUENTE


El diligenciamiento de los campos se realiza de la siguiente manera:

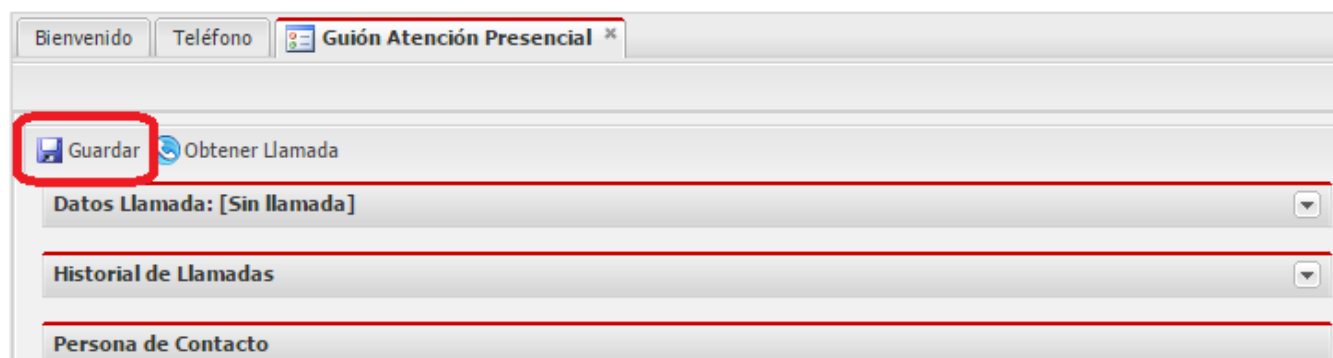
Tipificación CRM	
Tipificación	REPARACION
Sub-Tipificación	CITA (Según corresponda)

Debe quedar de la siguiente manera:

Tipificación AGENDA	
Respuesta	PRESENCIAL
Proceso	REPARACIÓN-PAARI
Solicitud	AGENDAMIENTO PAARI OTROS CHOS (según corresponda)
Prioridad	FRECUENTE

Subtipificación: Si la persona desea cancelar, reagendar o agendar la cita debe señalar según corresponda.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 292 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Finalmente, no olvide guardar el agendamiento realizado.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL


2.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Es un canal de interacción ciudadana, donde la población víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial pueden obtener información clara, veraz y oportuna.

Todos los ciudadanos, pueden acceder las 24 horas del día, los 365 días del año a la información que requieren a través del Canal Telefónico y Virtual CCIO de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.


Rol del Orientador Telefónico y Virtual

El orientador es la persona encargada de brindar atención y orientación a los ciudadanos, en el Canal Telefónico y Virtual. Para el proceso de atención el orientador consulta, registra y escala las solicitudes realizadas por el ciudadano a través de una plataforma tecnológica que permite hacer seguimiento a los casos escalados y llevar un control para no duplicar la solicitud realizada por otro canal de atención.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 293 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

A continuación se describen las características de la operación de este canal:

- Jornada laboral: la jornada para la prestación de los servicios se distribuye en turnos que permiten cobijar el horario específico de cada uno de los servicios.
- Pre-turnos: Es un espacio de socialización propiciada por el Líder de Grupo para brindar información a los orientadores 10 minutos antes del inicio de sus labores. En este tiempo se refuerzan temas, resuelven dudas y se actualiza información importante para el desarrollo de sus funciones.
- Descansos Intermedios: Durante la jornada laboral se cuenta con los siguientes espacios de receso para los orientadores:
- Break: Espacio de 15 de minutos que se debe dar cada 2 a 3 horas de la jornada laboral. Estos se organizan de acuerdo a los turnos asignados.
- Almuerzo: Espacio de 1 hora programado fuera del turno y aplica para los orientadores que tienen jornada laboral de 8 horas dentro del rango de 7: 00 a.m. a 8:00 p.m., no aplica para horarios que inician antes de las 7:00 a.m. o después de las 2:00 p.m.
- Pausas activas: Espacio durante la jornada laboral de utilización de variadas técnicas en períodos cortos, con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes sicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral.
- Monitoreo en línea: Es un proceso de calidad en el cual se toman llamadas de manera aleatoria con el fin de verificar que el proceso de atención sea acorde a los lineamientos establecidos. A partir de esta actividad se establecen oportunidades de mejora que permiten optimizar la prestación del servicio.
- Actividades básicas en la prestación del servicio: En el proceso de atención el orientador realiza las siguientes actividades:
 - a) Escucha Activa al ciudadano.
 - b) Identificación de la necesidad del ciudadano
 - c) Parafraseo - Resumen de la información recibida.
 - d) Consulta de sistemas de información
 - e) Protocolo de seguridad de la información (si aplica)
 - f) Entrega de la información

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 294 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.2 SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REGISTRO

Realizar la solicitud por la nueva Ley de Víctimas?

Antes de indicar cuál es el procedimiento para ingresar al proceso de reparación por Ley 1448/2011 debe preguntar y constatar en Vivanto si ya ha realizado solicitud por Decreto 1290/2008 o Ley 418/1997 y verificar los hechos victimizantes.

Sr(a) XXX, para poder brindar la información que solicita, por favor me puede indicar:

- 1) ¿Usted ya había solicitado algún tipo de Reparación? SI / NO
- 2) ¿Por cuál hecho victimizante?

GUIÓN: SI PRESENTÓ SOLICITUD.


Sr(a) XXX, de acuerdo a la información que nos registra en el sistema, usted ya se encuentra dentro del Registro Único de Víctimas solicitando la reparación por (HECHO VICTIMIZANTE VERIFICADO), en este caso no es necesario que se registre nuevamente, procederé a realizar la verificación del estado en que se encuentra su solicitud (INFORMA ESTADO DE SOLICITUD).

GUIÓN: NO PRESENTÓ SOLICITUD.

(Si la persona no ha realizado solicitud ni por el Decreto 1290/08 ni por la Ley 418/97) indicar:

Sr(a) XXX, para iniciar el proceso de reparación integral con la Ley de víctimas, Ley 1448 de 2011, debe acercarse a las Entidades del Ministerio Público más cercana a su lugar de residencia y realizar allí la declaración, este trámite es sencillo, gratuito y no necesita intermediarios.

ORIENTADOR: Recuerde que si el ciudadano ya está en el Vivanto no es necesario declarar nuevamente, a menos que se presente otros hechos victimizante diferentes al declarado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 295 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

DECLARACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA

Sr(a) XXX, después de realizar la declaración ante las Entidades del Ministerio Público, se remite la declaración a la Unidad para las Víctimas para presentarla ante el Comité Ejecutivo para la Atención y Reparación a las Víctimas, quienes tomaran una decisión de si usted será incluido o no en el Registro Único de Víctimas, para esto la Unidad tiene un tiempo de 60 días hábiles o 3 meses calendario. Una vez la Unidad para las víctimas cuente con el resultado del estudio, le enviarán a usted una notificación o comunicado informándole el lugar al que debe acercarse para conocer el concepto emitido por la Unidad y su estado en el Registro Único de Víctimas.

TÉRMINOS PARA PRESENTAR LA DECLARACIÓN

Victimas Nacionales

Sr(a) XXX, para los hechos ocurridos antes del 10 de junio de 2011: usted tiene 4 años para declarar contados a partir del 10 de junio de 2011. Si su plazo ya venció, de igual forma en las entidades del Ministerio Público le recibirán la declaración y la Unidad para las víctimas se encargará de estudiarla con el fin de entregarle una respuesta.


Para los hechos ocurridos después del 10 de junio de 2011, el plazo para rendir declaración es de 2 años contados a partir de la ocurrencia del hecho.

Victimas Connacionales:

Sr(a) XXX, para los hechos ocurridos antes 10 de junio de 2011, usted tiene 4 años para declarar en los consulados contados a partir del 10 de junio de 2013, debe rendirse antes del 10 de junio de 2017.

Para los hechos ocurridos desde el 10 de junio de 2011, el plazo para rendir declaración las víctimas

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 296 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

residentes en el exterior ante los Consulados, es de 2 años contados a partir del 10 de junio de 2013.

Para los hechos ocurridos con posterioridad al 10 de junio de 2013, el plazo para rendir declaración las víctimas residentes en el exterior, deberán presentar la declaración las víctimas residentes en el exterior ante los Consulados, es de 2 años contados a partir de la ocurrencia del hecho.

Casos Especiales

Sr(a) XXX, en el evento de fuerza mayor que haya impedido a la víctima presentar la declaración en el término establecido, el mismo se empezará a contar desde el momento en que cesen las circunstancias que motivaron tal impedimento, para lo cual deberá informar de ello al momento de la declaración.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE


ENTIDADES DE MINISTERIO PÚBLICO

Sr(a). XXX, las entidades que conforman el Ministerio Público son:

- 1) Procuradurías.
- 2) Personerías.
- 3) Defensorías del Pueblo.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

HECHOS VICTIMIZANTES

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 297 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXX, son consideradas víctimas, las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño de manera directa por hechos que guarden relación con el conflicto armado, ocurridos a partir del 1 enero de 1985. Cuando la víctima se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida, se reconoce como víctima el cónyuge, compañeros permanentes o parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, es decir, hijos y padres. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente, es decir, hermanos y abuelos.


De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir por asistir a la víctima en peligro. Si la persona ha realizado solicitudes por la Ley 418 de 1997 y/o Decreto 1290 de 2008, no deberán realizar nuevamente la solicitud para ser reparadas, a no ser que el hecho victimizante sea diferente al reportado.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

HECHOS VICTIMIZANTES RELACIONADOS CON EL CONFLICTO ARMADO INTERNO

Sr(a) XXX, son consideradas víctimas, las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño de manera directa por hechos que guarden relación con el conflicto armado, ocurridos a partir del 1 enero de 1985. Cuando la víctima se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida, se reconoce como víctima el cónyuge, compañeros permanentes o parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, es decir, hijos y padres. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente, es decir, hermanos y abuelos.

De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir por asistir a la víctima en peligro. Si la persona ha realizado solicitudes por la Ley 418 de 1997 y/o Decreto 1290 de 2008, no deberán realizar nuevamente la solicitud para ser reparadas, a no ser que el hecho victimizante sea diferente al reportado.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 298 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

HECHOS VICTIMIZANTES RELACIONADOS CON EL CONFLICTO ARMADO INTERNO

Sr(a) XXX, en cada caso concreto se deberá analizar el contexto y circunstancias en que ocurrieron los hechos, por lo general, si el daño fue causado por los actos de un grupo paramilitar o guerrillero, o por un agente del estado en una acción que pudiera presentarse en el marco del conflicto, entonces usted está frente a una violación cobijada en la Ley de Víctimas, sin embargo, si desconoce el autor, esto no es un obstáculo para el reconocimiento de la calidad de víctima.


REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

FAMILIARES VÍCTIMAS

Sr(a) XXX, desde la Ley 1448 de 2011 se consideran víctimas las personas que directamente han sufrido el daño, cuando se trata de un caso de homicidio, secuestro, desaparición forzada, podrán ser reconocidos como víctimas los padres, hijos y cónyuges, compañeros o parejas del mismo sexo. En caso de que no exista ninguno de estos familiares, podrán ser reconocidos como víctimas los abuelos y los hermanos.

HIJOS POR VIOLACIÓN SEXUAL

Sr(a) XXX, si el hecho ocurrió en el marco del conflicto armado, este hijo también tiene derecho a ser reconocido individualmente como víctima.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 299 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

MENORES DE EDAD

Si usted desea solicitar la reparación y es menor de edad, debe acercarse a realizar la declaración a las Entidades del Ministerio Público junto a sus padres o la persona que legalmente este a cargo o tutor. De no ser posible esto, tenga en cuenta que el ICBF es la autoridad competente de hacerle este acompañamiento.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

RUTA PARA INGRESAR A LA LEY 1448 POR SER VÍCTIMA A CAUSA DE LAS BACRIM


Antes de indicar cuál es el procedimiento para ingresar al proceso de inscripción en el registro por Ley 1448/2011 debe preguntar y constatar en Vivanto si ya ha realizado alguna declaración y se encuentra como NO incluido

Sr(a) XXX, para poder brindar la información que solicita, por favor me puede indicar:

- 1) ¿Usted ya había realizado una declaración? SI / NO
- 2) ¿Por cuál hecho victimizante?

SI NO HA REALIZADO LA DECLARACIÓN

Sr(a) XXX, para iniciar el proceso de reparación integral con la Ley de víctimas, Ley 1448 de 2011, debe acercarse a las Entidades del Ministerio Público más cercano a su lugar de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 300 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

residencia y realizar allí la declaración, este trámite es sencillo, gratuito y no necesita intermediarios.

SI REALIZÓ LA DECLARACIÓN Y REGISTRA COMO NO INCLUIDO

Sr(a) XXX, ¿es de su conocimiento los motivos por los cuales la decisión fue NO INCLUIRLO/A?

Si la respuesta es SI

Sr(a) XXX, su solicitud fue rechazada debido a que la procedencia de los hechos fue por delincuencia común BACRIM.

Si la respuesta es NO

AGENTE: indicar el protocolo de NO INCLUIDO para notificar al ciudadano.

Sr(a) XXX. ¿Usted interpuso recurso de reposición ante esta decisión?


Si la respuesta es SI

Sr(a) XXX, Recuerde que la respuesta a su solicitud por el recurso de reposición radicado por usted, será enviada a la dirección de correspondencia registrada en el recurso. De no ser así le sugerimos realizar el seguimiento directamente donde interpuso dicho recurso de reposición.

Si la respuesta es NO

Sr(a) XXX, si ya han pasado diez días hábiles desde la comunicación escrita en la cual se denegó la Inclusión en el Registro Único de Víctimas, usted podrá presentar una REVOCATORIA DIRECTA ante la Unidad para las Víctimas, lo cual es un escrito donde usted deberá detallar o ampliar la declaración que rindió ante el Ministerio Público junto con los soportes que considere necesarios, también lo podrá hacer en los puntos de atención donde hay presencia de la Unidad para las Víctimas. Este escrito será valorado nuevamente por la Unidad y decidirá sobre su inclusión o no en el Registro Único de Víctimas.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 301 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DESTINATARIOS DE LA REPARACIÓN POR MUERTE

Sr(a) XXX, son consideradas víctimas, las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño de manera directa por hechos que guarden relación con el conflicto armado.

Cuando la víctima se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida se reconoce como víctima el cónyuge, compañeros permanentes y familiares en primer grado de consanguinidad (hijos y padres). A falta de éstas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente (hermanos y abuelos)

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 418
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE
	MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN LEY 418
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO


INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL DILIGENCIAMIENTO DEL REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS

SOPORTE DILIGENCIAMIENTO FUD (Sólo aplica para funcionarios de Ministerio Público y Secretarías de Gobierno)

Sr(a) XXX, por favor remita su inquietud al siguiente correo: soporetomaenLinea@unidadvictimas.gov.co

DISTRIBUCIÓN Y SOLICITUD DE FORMATOS

Sr(a) XXXXXXX, por favor remita su inquietud al siguiente correo: SolicitudesFUD@unidadvictimas.gov.co

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 302 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

NOVEDADES EN EL REGISTRO

NOVEDASE DE CORRECCIÓN (NOBRES Y APELLIDOS, TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTOS Y FECHA DE NACIMINETO)

Por favor verifique en VIVANTO cuál es la inconsistencia (nombres, apellidos tipo y/o número de documento de identidad) y por favor informe:

Sr(a) XXX, usted presenta inconsistencias con XXX, en este momento reportaremos su novedad al área encargada, para actualizar la información en el Registro Único de Víctimas. Sr(a) XXX Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

AGENTE: verifique a través de la página de la registraduría que el certificado este vigente y los datos estén correctos, solicite la fecha de expedición de la cédula para verificación.


AGENTE: Si la actualización de datos del ciudadano es por motivos de la edad, fecha de nacimiento o no tiene la fecha de expedición de la cédula, por favor indique:

Sr(a) XXXXXX usted presenta inconsistencias con XXXXXXXX. Para actualizar la información en el Registro Único de Víctimas es necesario que haga llegar a la Unidad una copia de su documento de identidad.

AGENTE: Para los casos que haya consultado con la fecha de expedición, por favor especificar la misma en las observaciones del caso en el CRM y remítalo a la ruta.

AGENTE: Si solicita la documentación por fax, tipifíquelo como Orientación al tramite e indique:

Sr(a) XXXXXX, en este caso por favor tome una fotocopia a su documento de identidad y asegúrese que esta sea totalmente legible, escriba de manera clara en la parte superior de la

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 303 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

copia de los documentos que va a enviar: sus Nombres completos, número de identificación y hecho victimizante y el trámite que requiere (ejemplo: actualización tipo y número de documento). Luego, desde una línea de fax, comuníquese nuevamente con nosotros y marque la opción 8 del menú para realizar el envío de su documento.

Sr(a) XXX le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.


Recuerde que si el ciudadano remite el documento vía FAX o se va a dirigir al punto de atención, la tipificación queda ORIENTACIÓN AL TRÁMITE. Si se evidencia en la registraduría el soporte debe quedar REMITIDO A REGISTRO, y la fecha de expedición de la CC en el campo de observaciones de CRM.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE EN EL RUV
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	MODIFICACIÓN ACT. NOMBRES Y APELLIDOS LEY 387/1448
Solicitud	MODIFICACIÓN NOMBRES Y APELLIDOS LEY 418
Solicitud	MODIFICACIÓN NOMBRES Y APELLIDOS DECRETO 1290
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE EN EL RUV
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	MODIFICACIÓN ACT. DEL TIPO Y NÚMERO DE DOC LEY 387/1448
Solicitud	MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD LEY 418
Solicitud	MODIFICACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD DECRETO 1290
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO

Ingreso y Registro en el RUV	
Módulo de Consulta SNARIV	RUPD_LEY 387 RUV_LEY 1448
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION - LEY 387/1448
Respuesta	REMITIDO PARA NOTIFICACION
Hecho Victimizante	Hecho Victimizado

ESTADO DE VALORACIÓN NO INCLUIDO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 304 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cuando no fue notificado acerca de su estado de inclusión en el Registro

ORIENTADOR: Consulte con el ciudadano:

Sr(a) XXX, ¿por favor me indica si usted ya fue notificado acerca de su estado de inclusión en el Registro?

Respuesta NO

ORIENTADOR: Si la víctima informa que aún no ha sido notificado, proceda a realizar las preguntas filtro; si las preguntas son contestadas correctamente, por favor Indique:

Sr(a) XXX, su estado en el registro es NO INCLUIDO, tenga presente que esta información que le estoy suministrando no hace parte del proceso de notificación, los motivos por los cuales usted no fue incluido en el Registro Único de Víctimas le serán explicados en la notificación, los datos que acaba de suministrar serán remitidos al área encargada para el envío de su notificación. Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil, a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

Respuesta SI

ORIENTADOR: Realice las preguntas filtro e informe:


Sr(a) XXXX su notificación indica su estado de valoración en el Registro Único de Víctimas. Teniendo en cuenta que dicho estado es No Incluido, recuerde que ante esta decisión usted tiene la posibilidad de interponer un recurso de reposición en un término de 10 días hábiles posteriores a la notificación, esto con el fin de ampliar la declaración y los hechos, y si lo desea, podrá adjuntar documentos que soporten su declaración.

ORIENTADOR pregunte: Sr(a) XXX, ¿usted radicó el recurso de reposición?

Respuesta SI:

Sr(a) XXX, en este caso debe esperar la respuesta al lugar registrado por usted, en el momento de presentar el recurso.

Respuesta NO:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 305 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr. XXX, si usted no está de acuerdo con la decisión del Acto Administrativo donde se resolvió su condición como víctima, puede presentar un escrito llamado Recurso de Reposición dentro de los 10 días hábiles siguientes al conocimiento de esta decisión. Este escrito podrá radicarlo en un punto de atención, Personería de su municipio o enviarlo a la ventanilla única de correspondencia ubicada en Bogotá Carrera 100 # 24D-55. Para la respuesta al Recurso de Reposición deberá esperar la respuesta escrita para notificarse sobre la decisión (aproximadamente 3 meses).

Ingreso y Registro en el RUV	
Modulo de Consulta SNARIV	RUPD_LEY 387 RUV_LEY 1448
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	PENDIENTE NOTIFICACION DE RESOLUCION - LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE
Hecho Victimizante	Hecho Vict Ocurrido


ESTADO DE VALORACIÓN INCLUIDO

Sr(a) XXX, teniendo en cuenta que usted presentó una declaración por el hecho victimizante (ver hecho victimizante) le informamos que usted se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas y por consiguiente le fue reconocida la calidad de víctima, por lo tanto es indispensable Sr(a) XXX que conozca las diferentes medidas de reparación las cuales son:

- 1) Restitución,
- 2) Indemnización,
- 3) Rehabilitación,
- 4) Satisfacción
- 5) Garantías de no repetición.

Sin embargo debe tener presente que todas estas medidas van a ser otorgadas de manera progresiva y gradual de acuerdo al tiempo determinado por la ley. (Vigencia de la ley 1448 de 2011 es 10 años)

ORIENTADOR: Si el ciudadano manifiesta el interés en alguna medida verificar protocolo reparación integral.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 306 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Por lo tanto Sr(a) XXX, estaremos en contacto con usted una vez le sea otorgada cualquiera de las medidas de reparación, recuerde que la entrega de las mismas se hará de manera progresiva y gradual, no obstante Sr(a) XXX usted podrá acceder a la oferta institucional disponible en su municipio correspondiente a salud, educación, libreta militar, entre otras opciones más.

ESTADO DE VALORACIÓN PARENTESCO DIFERENTE A JEFE DE HOGAR

ORIENTADOR: Si la declaración registra Hecho Desplazamiento Forzado y la persona tiene un parentesco distinto al de Jefe de Hogar (ej. Hijo, Nieto, Cónyuge, etc.) por favor indique:

Sr(a) XXX, ¿el jefe de hogar de su núcleo familiar ya fue notificado sobre el estado de Inclusión en el Registro?

Respuesta SI:


Sr(a) XXX, si el jefe de hogar de su núcleo familiar ya fue notificado quiere decir que ya fue informado acerca de la valoración realizada y de los recursos que puede interponer en caso de no encontrarse de acuerdo con lo informado en la notificación. Por favor contáctese con el Jefe de Hogar de su núcleo familiar quien podrá informarle los detalles de la notificación recibida.

Respuesta NO: Sr(a) XXX, si su núcleo familiar aún no ha sido notificado, es importante que el Jefe de Hogar de su núcleo familiar se contacte con nosotros a esta misma línea y le indicaremos la ruta que debe seguir para que sea notificado.

NOTA: Si es por otros hechos victimizantes, informar el protocolo de No Incluido.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

NO REGISTRA INFORMACIÓN EN VIVANTO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 307 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ORIENTADOR: Si al verificar en VIVANTO por declaración, la víctima no registra (Realizar la búsqueda por varios criterios: Documento, Nombres y Apellidos), por favor indique:
Sr(a) xxxx ¿hace cuánto realizó la declaración?

ORIENTADOR: Si el ciudadano indica que declaró hace más de 60 días hábiles y no registra estado de valoración, Por favor indicar:

Sr(a) xxxx, en este momento vamos a remitir su caso al área encargada para priorizar su valoración. Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil, a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.


ORIENTADOR: Solicitar al ciudadano y registrar en observaciones del CRM los siguientes datos:

- Código de la declaración (si lo tiene).
- Fecha y lugar de la declaración.
- Trámite: No registra en VIVANTO mayor 60 días.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO SE ENCUENTRA EN EL RUV
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	DECLARACIÓN SIN ESTADO DE VALORACIÓN LEY 387/1448
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO

ORIENTADOR Si el ciudadano indica que declaró hace menos de 60 días hábiles y no registra estado de valoración, Por favor indicar:

Sr(a) xxxxxxxx la unidad para las víctimas tiene un tiempo de 60 días hábiles es decir 3 meses para efectuar el proceso de valoración frente a la declaración que usted realizó. Es necesario que usted espere a que transcurra este tiempo para que se realice dicho proceso. Le sugerimos realizar el seguimiento en (informar tiempo).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 308 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO SE ENCUENTRA EN EL RUV
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	DECLARACIÓN SIN ESTADO DE VALORACIÓN LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

SIN ESTADO DE VALORACIÓN

ORIENTADOR: Realice la Verificación en VIVANTO, si la Declaración figura sin Estado de Valoración, por favor verificar la fecha en que realizó la declaración, si ya pasaron 60 días hábiles por favor indique:


Sr(a) XXX, le informo que la solicitud presenta una novedad de Sin Estado de Valoración, la cual será reportada al área correspondiente. Sr(a) XXX le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil, a partir de ahora la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

NOTA: Para la novedad SIN ESTADO DE VALORACIÓN deje registrado los siguientes datos en el CRM:

- Código de la declaración (si lo tiene) - Fecha y lugar de la declaración - Trámite: Sin estado de valoración.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO VALORADO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	DECLARACIÓN SIN ESTADO DE VALORACIÓN LEY 387 / 1448
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO

SIN FECHA DE VALORACIÓN

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 309 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ORIENTADOR: Realice la Verificación en VIVANTO, si la Declaración figura sin Fecha de Valoración, por favor verificar la fecha en que realizó la declaración, si ya pasaron 60 días hábiles por favor indique:

Sr(a) XXX, le informo que la solicitud presenta una novedad de Sin Fecha de Valoración, la cual será reportada al área correspondiente. Sr(a) XXX le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil, a partir de ahora la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

NOTA: Para la novedad deje registrado los siguientes datos en el CRM:

- Código de la declaración (si lo tiene) - Fecha y lugar de la declaración - Trámite: Sin estado de valoración

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	DECLARACIÓN SIN ESTADO DE VALORACIÓN LEY 387 / 1448
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO


FECHA DEL HECHO ERRADA (1800 / 1900 / 1901)

OTIENTADOR: Realice la Verificación en VIVANTO, si la Declaración figura con fecha del hecho errada, por favor verificar la fecha en que realizó la declaración, si ya pasaron 60 días hábiles por favor indique:

Sr(a) XXX, le informo que la solicitud presenta una novedad en la fecha de su hecho declarado, la cual será reportada al área correspondiente. Sr(a) XXX le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

NOTA: Para la novedad deje registrado los siguientes datos en el CRM:

- Código de la declaración (si lo tiene)
- Lugar y Fecha del Hecho que informa el ciudadano - Trámite: Fecha de Expulsión inválida.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 310 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

RESTRINGIDO

ORIENTADOR: Si al Verificar en VIVANTO existe una sola Declaración como Restringida o presenta varias declaraciones entre las que se encuentran declaraciones abiertas y Restringidas, y en las que se encuentran abiertas el parentesco es distinto a Jefe de Hogar o Cónyuge o su estado de valoración es No Incluido, por favor informe:

Sr(a) XXX, en este momento usted presenta una novedad en su registro la cual será reportada al área encargada para su respectivo trámite. Sr(a) XXX Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

ORIENTADOR: Si no se evidencia la novedad, es decir tiene una declaración restringida, pero hay otra abierta como jefe de hogar, incluido, por favor indique:

Sr(a) XXX, le informo que usted reportaba una Novedad por declaración Restringida, por lo tanto si requiere procedemos a la toma de su solicitud vía telefónica, para lo cual solicito que me confirme los siguientes datos.


ORIENTADOR: Por favor proceda a realizar Preguntas Filtro y la toma de solicitud según requerimiento del ciudadano teniendo en cuenta el protocolo establecido.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	RESTRINGIDO
Respuesta	RESTRINGIDO LEY 387 - 1448
	REMITIDO A REGISTRO

DOCUMENTO ERRADO

Cuando se comunica directamente la persona con la novedad

Verificado el Sistema de la Registraduría Nacional del Estado Civil, encontramos que el documento de identidad número XXX se encuentra cancelado por muerte del titular, por lo cual usted deberá acercarse a la Registraduría más cercana para resolver dicha situación y obtener la certificación del caso.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 311 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Señor(a) XXX Una vez aclarada esta irregularidad ante la Registraduría, la/lo invitamos a que se comunique nuevamente con nuestras líneas de atención, envíe vía fax a la opción 8 el documento de Registraduría para poder tramitar este error registrado en la Unidad y así dar continuidad a su solicitud.

ORIENTADOR: Recuerde en observaciones dejar claro el motivo el cual se comunica el ciudadano.

Cuando se comunica un familiar o tercero incluido en el núcleo familiar y OTRO INTEGRANTE TIENE LA NOVEDAD.

Señor(a) XXX, verificado el Sistema de la Registraduría Nacional del Estado Civil, encontramos que el documento de identidad número XXX de XXX (mencione quien tiene el error), se encuentra cancelado por muerte.

¿El señor(a) se encuentra con vida?

Respuesta SI


Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que el señor(a) XXX deberá acercarse a la Registraduría más cercana para resolver dicha situación y obtener la certificación del caso.

Señor(a) XXX una vez aclarada esta irregularidad ante la Registraduría, la/lo invitamos a que se comunique desde una línea de fax y marque la opción 8 del menú para realizar el envío de su documento y dar continuidad a su solicitud.

Respuesta NO

Utilizar protocolo de cambio de Jefe de hogar por fallecimiento o actualización de datos, para que envíen registro civil de defunción.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	INCONSISTENCIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Proceso / Novedad	SOLICITUD AH
Solicitud	INCONSISTENCIA DE DOCUMENTO DOCUMENTO REGISTRADO
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 312 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

NO AFECTADO - NO VALORADO

ORIENTADOR: Por favor valide en Vivanto + Orfeo + Indemniza,

Señor XXX de acuerdo a la información validada en nuestro sistema, le informamos que la Unidad para las víctimas no reconoció su calidad de víctima.

ORIENTADOR:: Solo si el ciudadano manifiesta que si puede volver a declarar indíquelo que si lo puede hacer.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO AFECTADO NO VALORADO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO_ 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN DEL TRÁMITE

RECURSO DE REPOSICIÓN - SUBSIDIO DE APELACIÓN - REVOCATORIA DIRECTA


SI NO LO HA RADICADO

Señor (a) XXX, Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación es la siguiente instancia a la que usted puede acudir en caso que considere no estar de acuerdo con la decisión de NO INCLUSIÓN en el Registro único de Víctimas, por lo anterior Señor (a) XXX, usted cuenta con 10 días hábiles después de ser notificado para interponer este recurso en la Unidad. Recuerde Señor (a) XXX, que la respuesta a este recurso puede tener un tiempo aproximado de 60 días calendario.

SI YA PASARON LOS 10 DÍAS HÁBILES PARA INTERPONER EL RECURSO.

ORIENTADOR: Pregunte la fecha de la notificación de la resolución de NO Inclusión. (Deben haber pasado 10 días hábiles contados a partir de la notificación personal). Indague, si no ha presentado ningún recurso antes de acuerdo a esta respuesta si no infórmele:

Señor (a) XXX, de acuerdo con la información que usted nos brinda ya pasaron los 10 días hábiles después de la notificación de la resolución de NO INCLUSIÓN, si lo desea usted cuenta con la oportunidad de interponer un escrito Llamado Revocatoria Directa, en el cual usted podrá exponer y aportar las pruebas que considere necesarias para justificar su desacuerdo con la decisión tomada por la Unidad para las Víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 313 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN/REVOCATORIA/ APELACIÓN/1290-387- 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

SI YA LO RADICÓ Y NO TIENE RESPUESTA

No ha pasado el tiempo estipulado

Señor (a) XXX, la respuesta a este recurso puede tener un tiempo de aproximado de dos (2) meses desde la fecha de radicación del recurso. Por favor espere respuesta a su petición en el domicilio registrado en la solicitud.


Ya pasó el tiempo estipulado

Señor (a) XXX, la respuesta a este recurso tiene un tiempo aproximado de dos (2) meses, teniendo en cuenta que ya superó este plazo, procederemos a remitir la novedad al área encargada para su respectiva gestión.

Señor (a) XXX, usted puede solicitar asesoría para interponer estos recursos en la Personería, Defensoría o Procuraduría de su municipio o ciudad donde se encuentre, o si lo desea en los Consultorios Jurídicos de las Universidades, ellos lo(a) podrán asesorar sin que esto le genere algún costo para usted.

ORIENTADOR: En el campo de observaciones deje la información de la fecha en que el ciudadano interpuso el recurso.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	REQUIERE RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN / REVOCATORIA / APELACIÓN DEC 1290
Respuesta	REMITIDO A REGISTRO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 314 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

NEGACIÓN AL RECURSO DE REPOSICIÓN


Sr(a) XXX, usted podrá interponer un recurso de apelación dirigido a la Directora de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (Dra. Paula Gaviria Betancur), dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que negó su recurso, es decir, un documento escrito en el que nos cuente por qué no está de acuerdo con la decisión y si lo desea, adjuntar los documentos que lo soporten. Tenga en cuenta que este documento debe decir en el asunto que se trata de un recurso de apelación. Usted debe radicar este documento a la siguiente dirección XXX (verificar direcciones de puntos de atención, si la persona no se encuentra cerca a ninguno, indicarle que puede radicarlo en las entidades que conforman el Ministerio Público).

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN/REVOCATORIA/APELACIÓN/1290-387-1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

CAMBIO POR VÍA GUBERNATIVA

Señor(a) XXX, hemos evidenciado en el Registro Único de Víctimas, que su estado de valoración actual por el hecho victimizante XXX es (no incluido, no reconocer, rechazado etc.), sin embargo, teniendo en cuenta que usted accedió a la vía gubernativa y se resolvió en positivo a su favor, remitiremos esta información al área encargada para modificar su estado a INCLUIDO. Una vez se haya solucionado la inconsistencia la Unidad se pondrá en contacto.

NOTA: En el Campo de Observaciones de CRM debe quedar registrada la información del Radicado de la resolución de Orfeo.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 315 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	MODIFICACIÓN CAMBIO DE ESTADO DE VALORACIÓN POR VÍA GUBERNATIVA (LEY O DECRETO QUE CORRESPONDA)
Respuesta	REMITIDO PARA NOTIFICACIÓN

INCLUSIONES Y CAMBIOS DE JEFE DE HOGAR

Cualquier persona que se encuentre registrada en el RUV y presente inconsistencias en la información de parentesco (Dos esposas o esposos en el hogar en hogar, doble jefatura de hogar, sin jefe de hogar asignado, sin parentescos, etc.), puede solicitar la corrección de dicha información anexando los soportes.

ACLARACIÓN DE PARENTESCOS

Registros declarados bajo el marco de la ley 387 de 1997 y ley 1448 de 2011


Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:

1. Documentos de identificación del grupo familiar relacionando el parentesco.
2. Soportes que validen dichos parentescos.

Nota: El parentesco de jefe de hogar no es actualizable bajo estos criterios.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ACLARACIÓN DEL NUCLEO FAMILIAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

Registros declarados bajo el Decreto 1290 de 2008 y la ley 418 de 1997

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 316 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:


1. Esposo(a): i) Registro civil de matrimonio o partida eclesiástica de matrimonio; ii) Cédula de ciudadanía.
2. Compañero(a) permanente: Sentencia judicial de declaratoria de existencia de unión marital de hecho, o declaración de terceros (no requiere ser autenticada ante notario público); ii) Cédula de ciudadanía.
3. Hijos: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo; ii) Documento de identidad (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía).
4. Padres: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo de la víctima; ii) Cédula de ciudadanía.
5. Hermanos: (Aplica solo bajo el marco del decreto 1290 de 2008 ya que bajo ley 418 de 1997 no se ingresan como beneficiarios a los hermanos de la víctima) i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástico de bautismo, con el fin de corroborar el parentesco (evidenciar que la víctima tenga que uno o los dos padres en común con la persona que se enuncia como hermano), de no ser así es necesario que lo allegue junto con los otros documentos ii) Documentos de identidad (Tarjeta de identidad o Cédula de ciudadanía).

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ACLARACIÓN DEL NUCLEO FAMILIAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

CAMBIO O ASIGNACIÓN DE TUTOR

Los niños, niñas y/o adolescentes que requieran de un tutor para acceder a las rutas de atención y no tengan asignado ninguno dentro del RUV o se presente cambio en el actualmente asignado. El representante legal podrá solicitar la modificación de esta información, anexando los siguientes documentos:

CAMBIO O ASIGNACIÓN DE TUTOR

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 317 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:

1. Concepto emitido por la autoridad competente, donde se establezca quien tiene la custodia del niño, niña o adolescente (NNA).
 2. Fotocopia del registro civil legible del NNA,
 3. Copia del documento de identidad para el niño, niña o adolescente (NNA) (si es mayor de siete (7) años).
 4. Fotocopia de documento de identificación del tutor del NNA,
- Preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 6 meses.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ASIGNACIÓN O MODIFICACIÓN DE TUTOR LEY 187/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


INCLUSIONES

Cualquier persona que se encuentre incluida en el Registro Único de Víctimas bajo el marco de la Ley 387 de 1997 y 1448 de 2011, puede solicitar el ingreso de un menor o mayor de edad de su grupo familiar en los siguientes casos:

INGRESO DE MAYOR DE EDAD RELACIONADO EN LA DECLARACIÓN

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:

1. Documento de identificación de la persona a incluir
(La inclusión procederá siempre y cuando La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas confirme que esta persona se nombró de manera clara y específica en la declaración original, de lo contrario será necesario que declare).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 318 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD INGRESO MAYOR DE EDAD RELACIONADO EN LA DECLARACIÓN LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

INGRESO DE ADULTO MAYOR Y/O PERSONA CON DISCAPACITADO

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:


1. Anexar copia del documento de identidad
2. concepto emitido por la autoridad competente (comisaría o juzgado de familia - ICBF) donde se compruebe que la persona a incluir está a cargo de una víctima reconocida dentro del Registro.

Adicionalmente para personas con discapacidad es necesario el soporte que acredite la condición de discapacidad que la persona a ingresar presenta, preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 12 meses.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	MODIFICACIÓN INGRESO PERSONAS DE LA TERCERA EDAD O CON DISCAPACIDAD LEY 387- 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 319 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Registro Civil de Nacimiento del menor que acredite el parentesco o soporte de custodia (emitido por autoridad competente -comisaría o juzgado de familia - ICBF) donde acredite que la custodia del niño, niña o adolescente a incluir la tiene uno de los integrantes del núcleo familiar, preferiblemente que la vigencia no sea mayor a 6 meses.

Adicionalmente valide la fecha de nacimiento del menor y la fecha del hecho victimizante, con el fin de utilizar la tipificación que corresponda.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	MODIFICACIÓN INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS CON POSTERIORIDAD AL HECHO VICTIMIZANTE LEY 387/1448.
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD INGRESO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NACIDOS ANTES DEL HECHO
Respuesta	ORIENTACIÓN DEL TRÁMITE

INGRESO DE NUEVOS BENEFICIARIOS PARA REGISTROS DECLARADOS BAJO EL DECRETO 1290 DE 2008 Y LA LEY 418 DE 1997

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención, ya que es requisito diligenciar un formato interno el cual lleva firma y huella. Por favor llevar la siguiente documentación:

El primer documento es la Afirmación de Juramento y los relacionados según corresponda:

1. Esposo(a): i) Registro civil de matrimonio o partida eclesiástica de matrimonio; ii) Cédula de ciudadanía. 2. Compañero(a) permanente: Sentencia judicial de declaratoria de existencia de unión marital de hecho, o declaración de terceros (no requiere ser autenticada ante notario público); ii) Cédula de ciudadanía.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 320 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. Hijos: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo; ii) Documento de identidad (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía)
3. Padres: i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástica de bautismo de la víctima; ii) Cédula de ciudadanía.
4. Hermanos: (Aplica solo bajo el marco del decreto 1290 ya que bajo ley 418 no se ingresan como beneficiarios a los hermanos de la víctima) i) Registro civil de nacimiento o partida eclesiástico de bautismo; ii) Documentos de identidad (Tarjeta de identidad o Cédula de ciudadanía).
5. Abuelos: Se pueden ingresar al registro los Abuelos de la víctima, pero ellos no pueden acceder a la Indemnización económica, a no ser que acrediten dependencia económica desde o hacia la víctima.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ACLARACIÓN DE BENEFICIARIOS DEC 1290 / LEY 418
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

CAMBIO DE JEFE DE HOGAR


Sustitución del jefe de hogar relacionado inicialmente en el Registro, por otra de las personas mayores de edad existente en el mismo hogar registrado en el sistema de información, aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento Forzado.

Sr(a) XXXXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención y llevar los siguientes documentos:

FALLECIMIENTO DEL JEFE(A) DE HOGAR

1. Anexar certificado de defunción y copia de documento de identidad de quien asumirá la jefatura de hogar por decisión del núcleo familiar.

(Es suficiente con la presentación de escrito firmado por todos las personas mayores de edad que hacen parte del hogar donde de común acuerdo conceden a uno de ellos tener la jefatura).

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 321 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

ABANDONO DEL JEFE(A) DE HOGAR


1. Concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe de manera sumaria dicha situación y documento del nuevo jefe(a) de hogar.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

EL JEFE(A) DE HOGAR SE ENCUENTRA FUERA DEL PAÍS COMO REFUGIADO

1. Anexar documento expedido por autoridad competente que conste la residencia en otro país del jefe(a) del hogar actual y documento firmado por el actual jefe(a) de hogar en el cual especifica quien de los miembros del hogar (mayor de edad) estará encargado del núcleo familiar y copia documento identificación del nuevo jefe(a) de hogar.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 322 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Autorización del jefe(a) de hogar para que otro miembro del núcleo familiar (mayor de edad) se encargue del núcleo familiar; debe tener el sello del centro de reclusión, certificación de la detención expedida por autoridad competente especificando la fecha de cumplimiento de la pena o sentencia judicial, la vigencia no debe ser mayor a 3 meses

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


POR ENFERMEDAD GRAVE QUE LE IMPIDA MOVILIZARSE

1. Certificación expedida por la EPS o ARS en la que conste el tipo de enfermedad y la discapacidad que padece y documento o carta firmada por los miembros del núcleo mayores de edad, donde se indique quien debe quedar como jefe(a) hogar.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

POR SOLICITUD VOLUNTARIA DEL JEFE(A) DE HOGAR

1. Anexar autorización del jefe(a) de hogar en donde designe otro miembro del grupo familiar (mayor de edad) asuma la jefatura del hogar e indicar expresamente las causas del cambio, es suficiente con la presentación del escrito por parte del jefe(a) de hogar actual.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 323 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

POR ENCONTRARSE SECUESTRADO O DESAPARECIDO

1. Copia de la denuncia elevada ante la autoridad competente, documento o carta firmada por los miembros del núcleo mayores de edad, donde se indique quien debe ser designado jefe(a) hogar (basta con la presentación de escrito firmado por todos los miembros del hogar mayores de edad, donde de común acuerdo indiquen a quién la jefatura del grupo familiar).


REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD CAMBIO DE JEFE DE HOGAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

DIVISIÓN DE NÚCLEO FAMILIAR

Desagregar personas existentes en dos o más declaraciones, por conformación de nuevos grupos familiares. Aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento Forzado. Los tipos de solicitud son:

- a. Violencia intrafamiliar.
- b. Abandono del jefe de hogar

Documentos soporte requeridos para el análisis de la solicitud:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 324 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Concepto emitido por la autoridad competente donde se compruebe de manera sumaria dicha situación, indicando la nueva conformación del grupo y documento del nuevo jefe(a) de hogar.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	NOVEDAD DIVISIÓN GRUPO FAMILIAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

ACLARACIÓN DE GRUPO FAMILIAR (MASIVO)


Aclarar los núcleos familiares dentro de un mismo registro, definiendo parentescos y conformación de grupos. Aplica para el hecho victimizante: Desplazamiento forzado. Los documentos soporte requeridos para el análisis de la solicitud son:

Sr(a) XXXX, para realizar este trámite, le sugerimos acercarse a uno de nuestros puntos de atención y llevar los siguientes documentos:

Diligenciar Formato de solicitud de actualización y novedad indicando la conformación del grupo familiar, cabe aclarar que todos los integrantes deben estar en el mismo registro (declaración) dentro del sistema.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ACLARACIÓN DEL NUCLEO FAMILIAR LEY 387/1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

2.3 SOLICITUDES DE LA ETAPA DE ASISTENCIA

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 325 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA

Sr(a) XXXXXX, una vez rendida la declaración ante el Ministerio Público (Personería, Procuraduría o Defensoría del Pueblo), deberá dirigirse a la Entidad Territorial del Departamento o Municipio y consultar con el funcionario encargado, el procedimiento que debe adelantarse para recibir la atención Humanitaria Inmediata, la cual está dirigida a personas que están a la espera de la valoración por parte de la Unidad para las Víctimas.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	INMEDIATA
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

ATENCIÓN HUMANITARIA EMERGENCIA

ORIENTADOR: Por favor valide la fecha del hecho victimizante y la fecha de la declaración (no debe superar un año).

SI APLICA


Sr(a) XXX, la Unidad para las Víctimas quiere hacerle la vida más fácil, su Atención Humanitaria será programada automáticamente, una vez le sea colocada su Atención Humanitaria le informaremos por mensaje de texto o llamada telefónica al número que nos ha dejado registrado.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	EMERGENCIA
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

ATENCIÓN HUMANITARIA (AGENDAMIENTO)

AGENDA DISPONIBLE

Mensaje 1: IVR – Opción Agendamiento

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 326 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 1084 de 2015, por medio del cual se establecen los criterios y procedimientos para la entrega de la atención humanitaria de Emergencia y transición a las víctimas de desplazamiento forzado, La Unidad para las víctimas le Informa: que con el objeto de tramitar su agendamiento y proceder con la formulación del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral, se requiere conocer la conformación de su hogar actual, es decir, las personas con las que usted ocupa la totalidad o parte de una vivienda, responden a necesidades básicas con un presupuesto común y generalmente comparten las comidas. Esta información debe ser aportada por una persona Autorizada por el hogar, la cual debe ser mayor de 18 años y debe estar incluida en el Registro Único de Víctimas por desplazamiento forzado. En casos de hogares en los que ninguna persona cumpla con estos requisitos, la figura del autorizado o representante del hogar será el tutor, custodio o cuidador permanente, previa verificación por parte de La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

¿Es usted la Persona Autorizada de su Hogar?

✓ **Si la Respuesta es Afirmativa**

Mensaje 2: (Solicita datos, este campo en IVR, requiere de confirmación, de la información que el ciudadano digita)


Para proceder a generar el agendamiento, solicitamos digite por favor:

- Digite su número de cédula seguido de la tecla numeral (confirmar)
- Digite por favor el número de teléfono celular de contacto, con el fin que la Unidad para las Víctimas se comuniquen para realizar el Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral. Es muy importante conservar su número de contacto para evitar retrasos en el proceso.

Mensaje 3: Disponibilidad -Captura Datos – se Realiza Agendamiento. Se debe permitir la captura de Número de documento, número de contacto telefónico y Número de Cédula.

La Unidad para las víctimas le Informa que su Hogar fue agendado para iniciar el diligenciamiento del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral, para lo cual nos contactaremos con usted al número de teléfono registrado.

El número de registro de su solicitud es XXXXX "Repetir dos veces"

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 327 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuerde que Reparar a las Víctimas es Construir paz.

✓ Si la Respuesta es Negativa

Mensaje 4: Disponibilidad - Captura Datos – No se Autorreconoce como autorizado.

La Unidad para las víctimas atentamente solicita su colaboración, para indicarle a la persona que sería designada como autorizado de su hogar, que se contacte con nosotros para iniciar el proceso de Agendamiento y posterior diligenciamiento del El Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral.

Recuerde que Reparar a las Víctimas es Construir paz.

2. SIN AGENDA DISPONIBLE

Mensaje 5: No hay Disponibilidad para Agendamiento - No realiza Agendamiento

La Unidad para las víctimas le informa:


La disponibilidad para el registro de agendamiento y posterior formulación del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral, se iniciará nuevamente el día de mañana a partir de las 8:00 am. El proceso de Agendamiento está sujeto a un número de asignaciones por día, teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes.

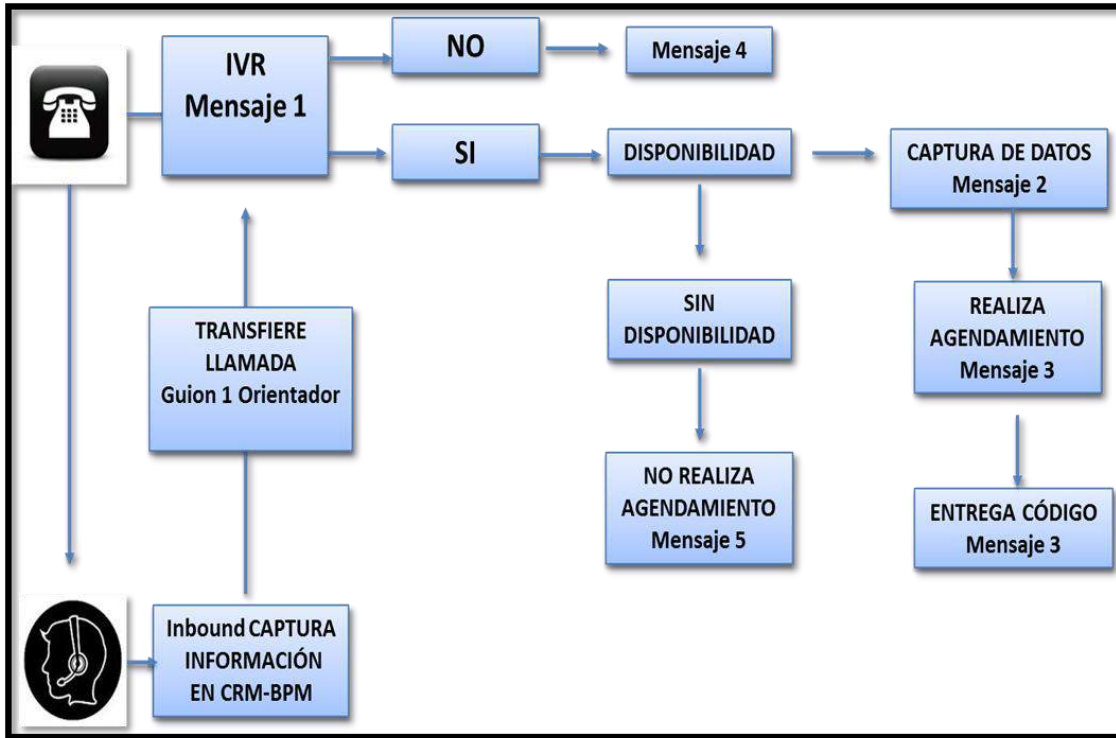
Recuerde que Reparar a las Víctimas es Construir paz.

3. Transferencia de llamada desde Inbound:

PRESENTA AYUDA REINTEGRADA

ORIENTADOR: Si encuentra un giro reintegrado en Vivanto ya sea porque en la pestaña "Turno" pasó el tiempo límite de cobro o porque se evidencia la palabra "Reintegro" se deben validar los criterios de Pre Agendamiento. Valide información en VIVANTO.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 328 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Proceso/Novedad:	ATENCION HUMANITARIA
* Solicitud:	TRANSICION_303
* Respuesta:	01_ORIENTACION DEL TRAMITE

Información Tipificación Llamada	
Tipificación Llamada:	Agendamiento No Presencial

Si aplica


PROCEDA A INDICAR PROTOCOLO DE PREAGENDAMIENTO

Guion 1 Orientador: Traslencia – IVR

Señor XXX a continuación transferimos su llamada, con el fin de verificar la disponibilidad del Agendamiento, y posterior formulación del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral. (Retoma el punto 1 y 2)

Agendamiento Presencial

- ❖ Criterios para Agendamiento presencial Herramienta Millenium:
- ❖ Incluido y activo en RUV por desplazamiento forzado.
- ❖ Únicamente personas mayores de 60 años, que no tengan un teléfono de contacto.
- ❖ No tenga novedad en el Registro
- ❖ Sin ningún trámite en curso (GIRO , TURNO, EN TRÁMITE)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 329 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ❖ Han transcurrido más de 90 días después del último giro cobrado por la víctima por concepto de Atención Humanitaria

NOTA: Una vez el orientador verifica criterios, transfiere la llamada a los Orientadores dedicados para el agendamiento del esquema Presencial

Información Tipificación Llamada	
Tipificación Llamada:	Agendamiento No Presencial ▼

Guion de Traslado Orientador dedicado (aplica para agendar, cancelar y Reagendar)

Señor XXX a continuación transferimos su llamada, con el fin de verificar la disponibilidad del Agendamiento, y posterior formulación del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral.

(Procedimiento Agendamiento Herramienta Millenium).


Guion Orientador Dedicado Agendamiento

En cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 1084 de 2015, por medio del cual se establecen los criterios y procedimientos para la entrega de la atención humanitaria de Emergencia y transición a las víctimas de desplazamiento forzado, La Unidad para las víctimas le Informa: que con el objeto de tramitar su agendamiento y proceder con la formulación del Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral, se requiere conocer la conformación de su hogar actual, es decir, las personas con las que usted ocupa la totalidad o parte de una vivienda, responden a necesidades básicas con un presupuesto común y generalmente comparten las comidas. Esta información debe ser aportada por una persona Autorizada por el hogar, la cual debe ser mayor de 18 años y debe estar incluida en el Registro Único de Víctimas por desplazamiento forzado. En casos de hogares en los que ninguna persona cumpla con estos requisitos, la figura del autorizado o representante del hogar será el tutor, custodio o cuidador permanente, previa verificación por parte de La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

¿Es usted la Persona Autorizada de su Hogar?

Señor(a), me podría informar ¿cuántas personas conforman su núcleo familiar en la actualidad?

(Procedimiento Agendamiento Herramienta Millenium).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 330 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Orientador: Informe lugar, fecha y hora de la cita asignada. Tenga en cuenta confirmar que el ciudadano tomo nota de la citación.

Guion Orientador Dedicado Agendamiento Sin Disponibilidad

Señor (a) XXXX, verificando en los sistemas de información se encuentra que en este momento no contamos con agendas disponibles. La disponibilidad de agendas se habilitará nuevamente el día de mañana a partir de las 6 am. Es importante tener en cuenta que el proceso de Agendamiento está sujeto a un número de asignaciones por día, debido al alto volumen de solicitudes.

Guion Orientador Dedicado Reagendar una cita

Señor XXX para la Unidad para las Víctimas es fundamental que tenga presente la importancia de diligenciar su plan de atención, asistencia y reparación PAARI, razón por la cual respetuosamente le recomendamos cumplir con la cita programada a fin de no perder este espacio asignado para usted.

En este momento procederemos a Re Agendar su cita:

Señor XXX le confirmo, la cita que tenía agendada para el (Informe lugar, fecha y hora de la cita asignada) fue cancelada.


(Procedimiento Re agendar- Cancelar en Herramienta Millenium).

Señor XXX le confirmo, que se le asignó una nueva cita para (Informe lugar, fecha y hora de la cita asignada).

Orientador: Tenga en cuenta confirmar que el ciudadano tomo nota de la nueva citación.

Guion Orientador Dedicado Cancelar una cita

Señor XXX para la Unidad para las Víctimas es fundamental que tenga presente la importancia de diligenciar su plan de atención, asistencia y reparación PAARI, razón por la cual respetuosamente le recomendamos cumplir con la cita programada a fin de no perder este espacio asignado para usted.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 331 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En este momento procederemos a Cancelar su cita:

Señor XXX le confirmo, la cita que tenía agendada para el (Informe lugar, fecha y hora de la cita asignada) fue cancelada.

TIEMPO PARA UNA NUEVA SOLICITUD

Sr(a) XXXXXX, recuerde que las Atenciones Humanitarias entregadas por el Estado, corresponden a un subsidio brindado para tres meses a las víctimas del desplazamiento forzado, que aún no cuentan con los elementos necesarios para su subsistencia mínima.

Sr(a) XXXXXX, tenga presente que su Atención Humanitaria la recibió el XXX (indicar fecha de cobro), por consiguiente una vez cumplido el plazo establecido de 3 meses, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención, para conocer la conformación de su hogar actual y realizar una solicitud de Agendamiento, esto con el fin de iniciar en conjunto su Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral - PAARI.


ORIENTADOR: Indique al ciudadano la fecha en la cual se puede volver a comunicar para realizar el agendamiento.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCION HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

SOLICITUD EN TRÁMITE (Si ya se preagendo para la realización del PAARI)

ORIENTADOR: Valide en el CRM si el ciudadano efectivamente ya se encuentra Preagendado y remitido a ruta. De ser así informe:

Sr(a) XXXXXX, usted ya cuenta con una solicitud de preagendamiento programada desde XXX (VER FECHA en CRM), realizando la verificación correspondiente, su solicitud registra en trámite. Sr(a) XXXXXX tenga presente que en el momento de iniciar su PAARI la Unidad se comunicará al número registrado, le sugerimos estar pendiente. No es necesario que realice seguimiento a su solicitud a través de la línea telefónica.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 332 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN 303
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

INFORMACIÓN TURNO DE ATENCIÓN

Sr(a) XXX, su Atención Humanitaria está en turno de entrega XX-XXXX Asignado el XX de XXX de XX, y en estos momentos se encuentra en curso el turno XX-XXX.

Tenga presente Sr(a) XXX que el número de turno asignado a su solicitud tendrá un plazo aproximado de XX meses/semana para su pago contados a partir de la fecha de asignación del turno y dependerá de la disponibilidad presupuestal.

ORIENTADOR: tenga presente la siguiente información:

Prefijos 1, 2 Y 4: Tienen tiempo aproximado de colocación en una semana.


Prefijos 3A y 3B: Tiempo promedio de colocación de recursos 2 meses a partir de la fecha de asignación del turno.

Prefijos 3C Y 3D: Tiempo promedio de colocación de recursos 5 meses a partir de la fecha de asignación del turno.

Sr(a) XXXXXX tenga presente que una vez haya sido colocado el giro a su núcleo familiar, la Unidad le enviará un mensaje de texto o se comunicará al número registrado, el cual le informará acerca de su atención humanitaria, por lo tanto, no es necesario realizarle seguimiento a su solicitud a través de la línea telefónica

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN
Respuesta	INFORMACIÓN TURNO DE ATENCIÓN

INFORMACIÓN GIRO DISPONIBLE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 333 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ORIENTADOR: Recuerde que el giro de Atención Humanitaria se le brinda a cualquier integrante incluido en el grupo familiar, pero el único que puede cobrar el giro es el titular del mismo. Valide la información en VIVANTO.

GIRO (llama el titular del giro)

DAVIPLATA (CAJERO): Agente, brinde información registrada en Vivanto. Recuerde que este giro no tiene tiempo límite para retiro del recurso, el ciudadano puede cobrar en cualquier cajero Davivienda, de no haber cajero automático lo podrá hacer en un corresponsal, programando su giro a través del celular.

DAVIGIRO (CORRESPONSALES): Agente, brinde información registrada en Vivanto. Recuérdele al ciudadano que este giro tiene tiempo límite para retiro del recurso de 30 días calendario, recuerde que puede cobrar en cualquier corresponsal del mismo municipio (ver directorio).


Sr(a) XXXXXX, usted cuenta con una Atención Humanitaria disponible para cobro desde (indicar fecha) en caso que no haya cobrado puede acercarse a xxxxxxxxxxxx ubicada (indicar dirección del banco y pico y cédula), para el cobro del giro recuerde llevar:

Cédula de Ciudadanía original (cédula amarilla con hologramas) y una fotocopia ampliada al 150% de la misma con los siguientes datos: teléfono y dirección.

Sr(a) XXXXXX, tenga en cuenta que el giro está disponible en el banco durante 35 días, es importante que en el momento de recibir su ayuda en el Banco Agrario, usted debe EXIGIR el comprobante de pago y comparar el valor que se encuentra allí, con la suma de dinero que le entrega el cajero, es por su seguridad.

Nota: Recuerde que para componente ICBF, se direcciona a Banco Agrario con Pico y Cédula.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCION HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN 303
Respuesta	INFORMACIÓN PUNTO DE GIRO

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 334 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

GIRO DISPONIBLE FAMILIAR (Se comunica un familiar incluido en el grupo familiar No titular del giro en VIVANTO)

Sr(a) XXXXXX, dando trámite a su solicitud de Atención Humanitaria por desplazamiento forzado, hemos validado en el sistema y se evidencia que le fue otorgado un giro de AH al grupo familiar al cual usted pertenece, este giro se encuentra a nombre de XXXXXX (Nombre y apellidos del titular del giro en VIVANTO). Para realizar el cobro, el titular del giro deberá acercarse a XXXX (indíquelo protocolo registrado en VIVANTO).

Sr(a) XXXXXX recuerde que el manejo y distribución de los recursos entregados por la Unidad para las Víctimas al interior del grupo familiar es responsabilidad exclusiva del jefe de hogar.

COBRO CON CONTRASEÑA


Sr(a) XXXXXX, teniendo presente la conformación de su grupo familiar, y que usted No cuenta con Cédula , le informamos que puede realizar su cobro de Atención Humanitaria, siempre y cuando presente su contraseña original y Comprobante de la Registraduría General de la Nación en donde aclare que su Cédula de ciudadanía se encuentra en trámite. Sr(a) XXXXXX por en cuenta tenga los documentos completos puede acercarse al corresponsal bancario de DAVIGIRO, que le acabamos de informar, para que allí le entreguen su atención Humanitaria.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	INFORMACIÓN PUNTO DE GIRO

AYUDA HUMANITARIA POR HECHOS DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO

ORIENTADOR: Antes de Tomar una solicitud por hechos victimizantes diferentes al desplazamiento verifique:

1. Que el hecho victimizante sea diferente a Desplazamiento Forzado.
2. Que la víctima se encuentre incluida.
3. Que NO haya superado un año entre la fecha de ocurrencia del hecho y la declaración.
4. Verificar que no hayan AH por otro hechos programadas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 335 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si se cumplen los criterios mencionados anteriormente por favor indique:

Sr(a) XXXXXX, le informo que su solicitud de Ayuda Humanitaria por hechos diferentes al desplazamiento ha sido procesada de manera exitosa, y el tiempo promedio para la entrega es de 20 días calendario, por lo tanto le sugerimos estar pendiente de una comunicación por parte de la Unidad para las víctimas mediante mensaje de texto o llamada telefónica.

Tenga presente Sr(a) XXXXXX, que esta ayuda se entrega a la persona a cargo del hogar de acuerdo con lo reportado en la declaración, y deberá ser reclamada en la Entidad Financiera que le asignen en la comunicación.


ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	AYUDA HUMANITARIA HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES A DESPLAZAMIENTO
Solicitud	SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA
Respuesta	02_REMISIÓN A LA RUTA DE ATENCIÓN

ESTADOS PARRI

- ❖ Para quienes ya hicieron una solicitud y se formuló PAARI antes del 11 de Agosto de 2015

ESTADO - FINALIZADO

Sr(a) XXX, actualmente usted y su grupo familiar ya cuentan con un PAARI formulado, de tal forma que se encuentran en un proceso de verificación de información a fin de identificar los niveles de carencia que usted y su grupo familiar presentan, el resultado de este proceso le será notificado a más tardar el día 15 de noviembre de 2015. Por lo anterior, le solicitamos mantener sus datos de contacto actualizados y estar atentos a la respuesta que en este sentido emita la Unidad para las Víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 336 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCION HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

- ❖ Para quienes ya hicieron una solicitud y/o estaba agendado antes del 11 de Agosto de 2015


ESTADO - NO FINALIZADO

Sr(a) XXX, actualmente usted y su grupo familiar se encuentran en un proceso de verificación de información a fin de determinar con las distintas fuentes de caracterización con las que cuenta la Unidad, esto con el propósito de identificar los niveles de carencia que usted y su grupo familiar tiene, o si se requiere de su participación en la construcción del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral – PAARI. El resultado de este proceso de verificación le será informado o notificado a más tardar el día 15 de noviembre de 2015.

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCION HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

- ❖ Para quienes ya se agendaron y/o ya presentaron la entrevista PAARI (sin importar su estado) desde el 12 de Agosto de 2015 en adelante

SOLICITUD EN TRÁMITE Sr(a) XXX, usted ya cuenta con un agendamiento PAARI en trámite. Sr(a) XXX tenga presente si la Unidad requiere de su participación en la construcción del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral se comunicará al número registrado, o se contactará con usted por medio de una llamada o un mensaje de texto.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 337 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCIÓN HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

NOVEDADES AH

MUNICIPIO NO VALIDO

SI YA TIENE TURNO


Sr(a) XXXXXX, en estos momentos procedemos a reportar esta novedad al área encargada quien analizará la viabilidad del cambio de municipio, en caso que se realice el cambio se le informará mediante mensaje de texto o llamada.

SI YA TIENE GIRO

AGENTE: Si es por un caso especial, es decir la víctima salió del municipio donde la tramitó por conflicto armado, por amenaza, por error de la UARIV. Tenga en cuenta que este caso solo aplica si el giro es inferior a 23 días de colocación de los contrario deberá espera que el sistema nos muestre el reintegro para realizar preagendamiento. Si VIVANTO le está mostrando el reintegro PREAGENDE.

Sr(a) XXXXXX, en estos momentos procedemos a reportar esta novedad al área encargada quien analizará la viabilidad del cambio de municipio, la respuesta se le informará mediante llamada al número indicado por usted.

NOTA: En el Campo de Observaciones de CRM debe quedar registrada la siguiente información: Motivo de Cambio de Municipio Departamento y Municipio donde registra actualmente el giro o turno y Departamento y Municipio donde se solicita el cambio.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 338 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ASISTENCIA	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	NOVEDAD SOLICITUD AH
Solicitud	CAMBIO MUNICIPIO DE GIRO
Respuesta	REMITIDO A LA RUTA DE NOVEDADES

2.4 SOLICITUDES DE LA ETAPA DE REPARACIÓN


MIEMBROS FUERZA PÚBLICA (POLICÍA Y MILITARES)

Sr(a) XXXXXX, Si usted o la persona que va a solicitar la reparación hacen parte de la Fuerza Pública, pueden declarar ante las Entidades del Ministerio Público; sin embargo, tenga en cuenta que de acuerdo con la ley 1448 de 2011, la reparación económica a la que usted tiene derecho debe ser otorgada por el régimen especial de la fuerza pública; es decir que por parte de la Unidad de Reparación Integral a las Víctimas puede acceder únicamente a las medidas de satisfacción y garantías de no repetición.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

MEDIDAS DE SATISFACCIÓN Y GARANTÍA DE NO REPETICIÓN.

Sr(a) XXXXXXXX, le informo: Las medidas de satisfacción buscan reparar el daño inmaterial y no tienen naturaleza económica. Las garantías de no repetición es el que garantiza que los hechos victimizantes no vuelvan a ocurrir a futuro, mediante el derecho a la Verdad, Justicia y


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 339 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Reparación. Derecho a la verdad: Es conocer lo que realmente sucedió. Derecho a la Justicia: Es que los criminales paguen por lo que han hecho. Derecho a la reparación: Es que a las víctimas se les brinde una reparación integral.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

REPARACIÓN INTEGRAL

Sr(a) XXXXXXX, la reparación integral se determina a partir de 5 componentes: 1) Rehabilitación: Incluye acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, con la rehabilitación el estado busca que las personas pueden superar las dificultades que deja el conflicto armado; que retomen sus actividades teniendo las mismas oportunidades y garantizando el goce efectivo de sus derechos. 2) Indemnización: Las víctimas tienen derecho a una compensación económica por el daño sufrido; las secuelas que genera el conflicto son irreparables, sin embargo, el estado colombiano expresa su reconocimiento a las víctimas, a través de una indemnización. 3) Satisfacción: Acciones que proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de las víctimas; el estado tiene la obligación de restablecer la dignidad de las víctimas y difundir la verdad sobre lo sucedido a través de actos conmemorativos, reconocimientos y homenajes públicos, búsqueda de los desaparecidos, difusión de disculpas, investigación, juzgamiento y sanción de los responsables. 4) Garantías de no repetición: Los crímenes del pasado no se pueden volver a repetir: el estado debe cambiar las condiciones que permitieron la violación de los derechos de millones de colombianos. 5) Restitución: A las víctimas se les deben restablecer sus derechos. Con la restitución de tierras, vivienda y empleo urbano y rural se busca restablecer las condiciones de vida de las víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 340 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

QUÉ HECHOS SEGÚN EL TIEMPO DE OCURRENCIA SON CUBIERTOS POR LA LEY 418

Sr(a) XXXXX, actualmente la Ley 1448 de 2011 se encuentra en vigencia; es importante que tenga en cuenta que ya no es posible presentar solicitudes de reparación administrativa por el decreto 1290/2008 y la ley 418/1997. Con la entrada en vigencia de la nueva ley de víctimas se unificó el procedimiento de reparación a víctimas del conflicto.

Por lo anterior, los tiempos con los que cuenta para hacer la solicitud son de: Sr(a) XXXXX, para los hechos ocurridos antes del 10 de junio de 2011: usted tiene 4 años para declarar a partir del 10 de junio de 2011, es decir el plazo para declarar vence el 10 de junio del 2015 de esta manera usted podrá iniciar el proceso de reparación ante el Ministerio Público. Para hechos ocurridos después del 10 de junio de 2011: Contarán con 2 años a partir de la ocurrencia del hecho, para declarar los hechos e iniciar el proceso de reparación ante el Ministerio Público. ¿Cómo hago para solicitar la reparación por ley 418?

Sr(a) XXXXX, La ley 418/1997 actualmente no se encuentra vigente, por lo cual usted debe brindar declaración de los hechos ante el ministerio público en el marco de la ley 1448 de 2011, para que una vez estudiado su caso la Unidad para las víctimas le informe su estado en el sistema.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 341 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

RECLAMO POR VALOR DE REPARACION


Sr(a) XXXXXXXX, el valor de la reparación para cada caso en particular, se establece de acuerdo al hecho victimizante y a la normatividad vigente en el momento en que realizzo su solicitud. Estos factores indican el monto de reparación final. Por lo anterior Sr(a) XXXXXXXX el monto de la reparación administrativa de acuerdo a su hecho victimizante es:

ORIENTADOR: De acuerdo al hecho victimizante y la ley que aplica verifique el monto de reparación; (recuerde no brindar valores solo el monto). Ver comparativo valores.

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

DE QUÉ FORMA SE CANCELA LA REPARACIÓN A LOS DESTINATRIOS:

Sr(a) XXXXXXXX, La distribución de porcentaje depende del parentesco que cada uno de los solicitantes reconocidos tenga con la víctima directa y de la ley que aplique según el momento en que realizó la solicitud. Para verificar el monto a reconocer según el parentesco ver comparativo destinatarios.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 342 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DEL HECHO VICTIMIZANTE


ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN VÍA FAX Sr(a) XXXXXXXX, el envío de documentación relacionada con procesos de reparación administrativa lo puede realizar vía fax. Para lo cual por favor tome copia de los documentos a enviar y márkelos en la parte superior de manera legible con los siguientes datos del solicitante: Nombres y apellidos, número de documento y hecho victimizante. Luego contáctese con nosotros nuevamente desde una línea de fax y marque la opción 8 de nuestro menú principal para realizar el envío. Ver Documentos según hecho.

ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN SIN ACCESO A FAX. Sr(a) XXXXXXXX, el envío de documentación relacionada con procesos de reparación administrativa lo puede realizar mediante correo certificado a la dirección Carrera 100 # 24D-55 en la ciudad de Bogotá D.C., en sobre cerrado con el nombre de la víctima y el radicado escrito en la parte izquierda del mismo, anotando que se trata de documentos complementarios de dicho radicado. Ver Documentos según hecho

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADOS DE INDEMNIZA.

ESTADO COBRADO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 343 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXXX. Verificando en nuestras bases de consulta su proceso correspondiente al pago de la indemnización ya fue entregado. Observación: Recuerden que según la ley 1448/11 en el artículo 20 se establece el principio de prohibición de la doble reparación y de compensación

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADO EN BANCO


Sr(a) XXXXXXX. Teniendo en cuenta que a Usted ya se le reconoció la calidad víctima, le informo que en este momento en nuestras bases de consulta registra giro disponible correspondiente al pago de la indemnización. AGENTE: Pregúntele al ciudadano si ya recibió la carta de indemnización.

RESPUESTA SI

Sr(a) XXXXXXX, Usted deberá dirigirse Banco Agrario (indicar dirección exacta y horarios de atención), y presentar: • Cédula de Ciudadanía original (cédula amarilla con hologramas) y una fotocopia ampliada al 150% de la misma con los siguientes datos: teléfono y dirección. •Carta de indemnización. Recuerde que el giro estará disponible en el banco durante 35 días a partir de la colocación del giro

RESPUESTA NO

Sr(a) XXXXXXX, para el cobro del giro que usted tiene disponible por el concepto de indemnización, es necesario que tenga la carta de indemnización, por lo tanto una persona que trabaja para la Unidad se contactará con usted con los datos que nos ha suministrado en esta llamada, para indicarle el trámite a seguir.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 344 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADO REINTEGRO


ORIENTADOR: Una vez verificada ésta información indique: Sr(a) XXXXXXX, teniendo en cuenta el motivo por el cual usted no pudo cobrar el dinero de su indemnización, vamos a reportar su caso al área encargada con el fin de realizar la verificación correspondiente, y dado el caso puedan generarle una nueva carta de indemnización, por lo tanto una persona que trabaja para la Unidad se contactará con Usted para la entrega de la misma.

Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REPARACIÓN
Solicitud	REPROGRAMACIÓN DE GIRO
Respuesta	REMITIDO A VÍCTIMAS

ESTADO EN REVISIÓN

Sr(a) XXXXXXX, vamos a reportar su caso al área encargada con el fin de realizar la verificación correspondiente, y dado el caso puedan generarle la carta de indemnización, por lo tanto una persona que trabaja para la Unidad se contactará con Usted para la entrega de la misma.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 345 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.


REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REPARACIÓN
Solicitud	REPROGRAMACIÓN DE GIRO
Respuesta	REMITIDO A VÍCTIMAS

ESTADO ENCARGO FIDUCIARIO

Señor(a) XXXXX Los recursos a entregar para la Reparación Administrativa bajo el radicado XXXX se encuentran bajo una figura financiera que se llama encargo fiduciario, lo que quiere decir que los recursos están bajo el cuidado de una Entidad Financiera; para el cobro de este dinero y siendo que Usted ya es mayor de edad, deberá enviarnos al siguiente correo electrónico EncargoFiduciarioNNA@unidadvictimas.gov.co copia de la Cédula de ciudadanía original, no contraseña, ni certificado que la cc se encuentra en trámite y antes de enviar el correo colocar como ASUNTO o TEMA DEL CORREO Número del radicado. En el correo deberá colocarnos los datos de contacto: Dirección de residencia, departamento, municipio y Teléfono celular y fijo. Después de enviarse estos datos y documentos se pondrán los recursos para su cobro en un periodo de 2 a 5 meses aproximadamente en un Banco que se le informará en el momento.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

NO REGISTRA INFORMACIÓN

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 346 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ORIENTDOR: De no registrar información en el aplicativo de indemniza, por favor valide la información en el aplicativo VIVANTO e informe según corresponda.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADOS DE REPARACIÓN ADMINISTRATIVA.

INCLUIDO - APROBADO


Sr(a) XXXXXX, teniendo en cuenta que usted presentó una declaración por el hecho victimizante (ver hecho victimizante) le informamos que usted se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas y por consiguiente le fue reconocida la calidad de víctima, por lo tanto es indispensable que conozca las diferentes medidas de reparación las cuales son:

- 1) Restitución,
- 2) Indemnización,
- 3) Rehabilitación,
- 4) Satisfacción
- 5) Garantías de no repetición Sin embargo debe tener presente que todas estas medidas van a ser otorgadas de manera progresiva y gradual de acuerdo al tiempo determinado por la ley. (Vigencia de la ley 1448 de 2011 es 10 años).

ORIENTADOR: (Si el ciudadano manifiesta el interés en alguna medida verificar guión reparación integral).

Por lo tanto Sr(a) XXXXX, estaremos en contacto con Usted una vez le sea otorgada cualquiera de las medidas de reparación, recuerde que la entrega de las mismas se hará de manera progresiva y gradual, además usted podrá acceder a la oferta institucional disponible en su municipio, correspondiente a salud, educación, libreta militar, entre otras opciones más.

ORIENTADOR: (Usar guión sobre oferta institucional si el ciudadano manifiesta interés en algún programa.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 347 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ACREDITAR PARENTESCO

ORIENTADOR: Valde la siguiente información 1. La víctima directa debe estar incluida en VIVANTO por homicidio o desaparición forzada. 2. El ciudadano con el que está hablando debe estar incluido en VIVANTO 3. Si la persona no aparece en vivanto remita siempre a documentar caso 4. Debe encontrar siempre un porcentaje disponible en indemniza o que el caso no se haya pagado. Si el ciudadano cumple con estos criterios por favor informe:


Señor(a) XXXX teniendo en cuenta que usted manifiesta ser un destinatario por el hecho victimizante de (Informar hecho victimizante), es necesario que se acerque a un punto de atención, allí debe realizar una solicitud de agendamiento. Esto con el fin de que usted pueda entregar los documentos que permitirán identificar plenamente los destinatarios con igual o mayor derecho para la medida de Indemnización.

NOTA: oriente al ciudadano al punto de atención más cercano al lugar de residencia.

A considerar:

1. Si el caso no registra en indemniza, el ciudadano debe dirigirse al punto y realizar una solicitud de agendamiento.
2. Si el ciudadano no registra en vivanto pero es beneficiario, debe acercarse al punto de atención y realizar una solicitud de agendamiento.
3. Para los casos de 418, el procedimiento sigue igual; es decir, remitir la documentación vía FAX

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 348 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ESTADO - RESERVA TÉCNICA LEY 418

Sr(a) XXXXXX, su solicitud se encuentra en Reserva Técnica, es decir que no ha sido posible reunir todas las pruebas del hecho victimizante, por lo cual no se ha podido emitir ningún concepto; por tal motivo el paso a seguir, es enviar la siguiente documentación con el fin de efectuar un proceso de valoración. Una vez enviada la documentación y efectuado el proceso de valoración usted será contactado(a) a los números registrados, le sugerimos estar atenta y mantener sus datos de contacto actualizados.

ORIENTADOR: Diríjase a la tabla de documentos y según el hecho Victimizante informe al ciudadano. recuerde que puede enviar esta documentación a través de: 1. Enviarla a través del FAX con la opción 8 o 2. Ventanilla Única de radicación en Bogotá Carrera 100 # 24D- 55 o Puntos de Atención.


REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO 1290
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

ESTADO - RESERVA TÉCNICA DECRETO 1290

Sr(a) XXXXXXXX. Su solicitud se encuentra en Reserva Técnica, es decir que no ha sido posible reunir todas las pruebas del hecho, por lo cual no se ha podido emitir ningún concepto, por tal motivo el paso a seguir, es enviar la siguiente documentación al correo electrónico documentos1290@Unidadvictimas.gov.co por favor tome nota de la documentación que debe enviar.

ORIENTADOR: Diríjase a la tabla de documentos y según el hecho Victimizante informe al ciudadano.

Sr(a) XXXXXXXX, una vez enviada la documentación, La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, efectuará un proceso de valoración. Una vez efectuado dicho proceso

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 349 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL
APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA		

usted será contactado(a) a los números registrados, le sugerimos estar atenta y mantener sus datos de contacto actualizados.

ORIENTADOR: recuerde que si el ciudadano, no puede enviar la documentación al correo, puede:

1. Enviarla a través del FAX con la opción 8 o
2. Ventanilla Única de radicación en Bogotá Carrera 100 # 24D- 55 o Puntos de Atención.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO 418
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE


ESTADO INVOLUCRADO

Sr(a) XXXXXX, consultando en el sistema de información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se encuentra que su estado actual en el proceso radicado por ley 418 es involucrado. Este estado en el sistema indica que en el caso iniciado por usted se encontraron personas que por su grado de afinidad o consanguinidad cuentan con un mayor derecho para ser destinatarias de la reparación.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

LA SOLICITUD NO REGISTRA

Sr(a) XXXXXX, en el momento no registra información sobre la solicitud radicada por la ley 418/1997, por lo tanto debe remitirse al punto de atención con el documento que sustente que la solicitud fue realizada y radicada para realizar el respectivo seguimiento

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 350 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADO - RECHAZADO LEY 418


Sr(a) XXXXXX, una vez la Unidad de Reparación a las Víctimas emita el concepto a partir del estudio realizado de su caso, le remitirá a la dirección de domicilio que reportó en la solicitud, la comunicación para que se acerque a ser informado de las causas que conllevaron al estado rechazado.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

ESTADO - RECHAZADO DECRETO 1290

Sr(a) XXXXXX, su caso NO fue aprobado, Es decir que no fue reconocida la calidad de víctima. ¿Usted ya fue notificada(o) de la decisión tomada sobre su solicitud?

Respuesta NO Sr(a) XXXXXX, en vista de que usted no ha recibido la notificación, se reportará su caso al área encargada para la verificación correspondiente, Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 351 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	NO INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	PENDIENTE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN
Respuesta	REMITIDO A NOTIFICACIÓN

Si la respuesta es SI Sr(a) XXXXXXX, ¿usted ya radicó el recurso de reposición?

SI NO LO HA RADICADO Señor (a) XXXXX, Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación, es la siguiente instancia a la que Usted puede acudir en caso que considere no estar de acuerdo con la decisión de NO INCLUSIÓN en el Registro único de Víctimas, por lo anterior.

Señor (a) XXX, Usted cuenta con 10 días hábiles después de ser notificado para interponer este recurso en la Unidad. Recuerde Señor (a) XXX, que la respuesta a este recurso puede tener un tiempo aproximado de 60 días hábiles.


SI YA PASARON LOS 10 DÍAS HÁBILES PARA INTERPONER EL RECURSO.

Señor (a) XXXXX, de acuerdo con la información que usted nos brinda ya pasaron los 10 días hábiles después de la notificación de la resolución de NO INCLUSIÓN, si lo desea usted cuenta con la oportunidad de interponer un escrito Llamado Revocatoria Directa, en el cual usted podrá exponer y aportar las pruebas que considere necesarias para justificar su desacuerdo con la decisión tomada por la Unidad para las Víctimas.

SI YA LO RADICÓ Y NO TIENE RESPUESTA No ha pasado el tiempo estipulado Señor (a) XXXXX, la respuesta a este recurso puede tener un tiempo de aproximado de dos (2) meses desde la fecha de radicación del recurso. Por favor, espere respuesta a su petición en el domicilio registrado en la solicitud. Ya pasó el tiempo estipulado.

Señor (a) XXXXX, la respuesta a este recurso tiene un tiempo aproximado de dos (2) meses, teniendo en cuenta, que ya superó este plazo, procederemos a remitir la novedad al área encargada, para su respectiva gestión

REPROGRAMACIÓN DE GIRO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 352 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ORIENTADOR: tenga en cuenta los motivos que aplican para la reprogramación del giro. 1. Error en Datos ej. (Nombres, cedula entre otros). 2. Vencimiento de la carta de indemnización "35 días calendario".


IMPORTANTE: los datos registrados en el Gestor de casos (CRM) deben ser validados con la información generada por la procuraduría, y verificada con el ciudadano. Teniendo en cuenta que serán emitidos al área encargada para el nuevo pago del ciudadano. Registre cuidadosamente los datos como: Doc. De identidad, Nombres, apellidos, dirección y teléfono.

ORIENTADOR: una vez verificada ésta información indique: Sr(a) XXXXXX, teniendo en cuenta el motivo por el cual usted no pudo cobrar el dinero de su reparación, vamos a reportar su caso al área encargada con el fin de realizar la verificación correspondiente, y dado el caso puedan generarle una nueva carta de indemnización.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	APROBADO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REPARACIÓN
Solicitud	REPROGRAMACIÓN DE GIRO
Respuesta	REMITIDO A VICTIMAS

TIEMPO PARA COBRAR EL GIRO DISPONIBLE

Sr(a) XXXXXX, después de se le entregue la carta de indemnización usted tendrá 35 días calendario para acercarse al banco y retirar el monto de la reparación. Recuerde que la carta de indemnización contiene toda la información para hacer efectivo su pago.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 353 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

QUIERO SABER POR QUE AÚN NO ME HA LLEGADO EL PAGO DE MI INDEMNIZACIÓN

ORIENTADOR: Valide aplicativo indemniza. Si aparece información del ciudadano remítase a los protocolos de indemniza. No existe información del ciudadano en Indemniza.


Informe: Sr(a) XXXXXX, Recuerde que los pagos se cancelan de forma gradual y progresiva según la asignación presupuestal. Cuando el pago de su indemnización esté disponible su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

RETORNO Y REUBICACIÓN

El ciudadano se comunica para obtener información acerca de la ruta de R&R

Sr(a) XXXXXX, retorno o reubicación es una medida de reparación donde se busca restituir los derechos vulnerados con ocasión al desplazamiento forzado, para estas medidas se contemplan las siguientes opciones:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 354 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- El proceso de retorno al lugar de origen.
- La reubicación en otras zonas del territorio nacional.
- La reubicación en el lugar de recepción.

Sr(a) XXXXX Para iniciar con este proceso es necesario realizar el Plan de Atención, Asistencia y reparación integral PAARI.


R&R	
Modulo de Consulta SNARIV	RUPD_LEY987
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	RETORNO/REUBICACIÓN - REMISOR
Solicitud	INDIVIDUAL FAMILIAR
Respuesta	Orientación Ruta de Atención
Hecho Victimizante	Desplazamiento Forzadr

El ciudadano se comunica para iniciar la ruta de R&R

Sr(a) XXXX, para iniciar la ruta de su proceso de retorno o reubicación, es necesario realizar el Plan de Atención, Asistencia y reparación integral PAARI.

Sr(a) XXXX, si usted desea Procederemos a realizar una solicitud de Agendamiento, con el fin que le sea fijada una fecha en la que la Unidad para las Víctimas se contactará con usted, para iniciar en conjunto su Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral - PAARI.

Sr(a) XXXXX hemos realizado con éxito la solicitud con la información suministrada por usted en la que de manera voluntaria quiere acceder al proceso de retorno o reubicación, por lo tanto debe esperar una llamada. Para realizar dicho plan.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 355 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REGISTRO	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	ATENCION HUMANITARIA
Solicitud	TRANSICIÓN_303
Respuesta	02_REMISIÓN A LA RUTA DE ATENCIÓN

CONNACIONALES


¿Siendo una persona extranjera puedo acceder a los beneficios que otorga la ley de víctimas 1448?

Sr(a) XXXXXXX, ¿cuál es el hecho victimizante que usted o algún familiar sufrió? Sr(a) XXXXXXX, ¿usted es extranjero domiciliado en el País? (Para considerarse domiciliado debe estar en el país mínimo 6 meses).

ORIENTADOR: Si la respuesta es SÍ indique: Deberá declarar los hechos ocurridos en los mismos términos de un ciudadano colombiano (Diríjase al guión de información general Ley 1448/2011).

ORIENTADOR: Si la respuesta es NO, indique la información de extranjero en situación irregular. Extranjero en situación irregular: Sr(a) XXXXXXX, para poder acceder a los beneficios que otorga la Ley 1448/2011 debe usted dirigirse o comunicarse con Migración Colombia para definir las condiciones de regularidad migratoria. Por favor tome nota de la dirección y números telefónicos de Migración Colombia. Calle 100 No. 11B-27 - Edificio Platinum – Bogotá Centro de Contacto Ciudadano [57-1] 5954331 - Línea Nacional Gratuita 018000-957777.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 356 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Siendo víctima del conflicto armado en Colombia y estando en el exterior ¿cómo puedo realizar mi declaración?

Sr(a) XXXXXXXX, previamente a darle la información que usted requiere, es importante que usted sepa que si tiene la condición de asilado o refugiado en ese país, Usted está siendo asistido por el mismo, por lo que podría correr el riesgo de perder esa protección internacional con la que actualmente cuenta si esa es su condición.


Sr(a) XXXXXXXX, le sugerimos acercarse al ente gubernamental quien se encargó de tramitar su condición de asilado o refugiado, y preguntar si al iniciar usted un proceso de reparación ante la unidad para las víctimas, se corre el riesgo de perder los beneficios ya adquiridos en el país en el cual usted se encuentra.

Sr(a) XXXXXXXX, teniendo en cuenta lo informado anteriormente, le indico que si usted decide presentar su declaración lo puede hacer ante el consulado de Colombia en el país donde se encuentre, sin embargo, si no existe representación del Estado colombiano donde Usted se encuentra, podrán acudir al país más cercano que cuente con misión diplomática colombiana.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

Tiempo para presentar la declaración.

Sr(a) XXX La Unidad para la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas, establece nuevos plazos para la presentación de la inscripción en el Registro Único de Víctimas – RUV, ante los consulados y embajadas de Colombia. AGENTE: Indague con el ciudadano la fecha del hecho victimizante y con relación a dicha fecha informe: Hechos ocurridos entre el 1 de Enero de 1985 y el 10 de Junio de 2011

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 357 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXX el plazo para rendir declaración ante los Consulados es de 4 años contados a partir del 10 de Junio de 2013, es decir, la declaración debe rendirse antes del 10 de Junio de 2017. Hechos ocurridos con posterioridad al 10 de Junio de 2013.

Sr(a) XXX las víctimas residentes en el exterior deben presentar la declaración ante los Consulados en un término de 2 años contados a partir de la fecha de ocurrencia del hecho. En todo caso, en el evento de fuerza mayor que haya impedido a la víctima presentar la solicitud de registro en el término establecido, el mismo se empezará a contar desde el momento en que cesen las circunstancias que motivaron tal impedimento, para lo cual la víctima debe informar de ello al Consultado, el cual remitirá tal información a la Unidad para las Víctimas. Lo anterior, de conformidad con el artículo 155 de la Ley 1448 de 2011.

¿Puedo acceder a la ayuda humanitaria viviendo en el exterior?


Sr(a) XXXXXXX, todas las víctimas reconocidas incluidas en el Registro Único de Víctimas tienen derecho a acceder a las medidas establecidas en la Ley 1448 de 2011, sin embargo, las medidas de asistencia y algunas de reparación, no serán materializadas fuera del territorio nacional.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA.
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

Reprogramación de giro en el exterior.

CONSIGNACIÓN EN CUENTA NACIONAL: • Certificación bancaria que cuente con número y tipo de cuenta (ahorros o corriente) el nombre completo del titular, numero de documento de identidad con el cual se abrió la misma. • Copia del documento de identidad del destinatario.

Sr(a) XXXXXX los datos registrados serán enviados al área correspondiente, Le informamos que en la Unidad para las Víctimas queremos estar más cerca de usted para hacerle la vida más fácil; a partir de ahora, la respuesta a su solicitud será informada mediante mensaje de texto o llamada al teléfono que usted ha registrado.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 358 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CONSIGNACIÓN EN CUENTA EXTRANJERA • Certificación del banco que deberá contener la siguiente información:

- A. Código SWIFT o Código ABA
- B. Nombres completos
- C. Identificación con la cual la persona abrió la cuenta (obligatoria y la debe contener la certificación de la entidad financiera)
- D. No. De Cuenta
- E. Lugar de ubicación del Banco
- F. Nombre del Banco


En EUROPA muchos bancos manejan el código BIC equivalente a numeral A y B.

- Documento de identificación con el cual se realizó la apertura de la cuenta.
- Carta (oficio) elaborada por el destinatario donde solicite por escrito la consignación en el extranjero. Sr(a) XXXXXX los datos registrados serán enviados al área correspondiente, Le sugerimos estar pendiente de su respuesta, tenga presente que esta puede ser remitida a través del contacto telefónico o de forma escrita.

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

Pago en cuenta bancaria

Sr(a) XXXXXX, la solicitud debe radicarla por escrito y debe adjuntar los siguientes documentos: Fotocopia de la cédula. Certificación Bancaria con fecha de expedición no superior a dos (2) meses donde certifique la titularidad única de la cuenta y que se encuentra activa.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 359 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXX, usted puede hacer llegar estos documentos a través del correo electrónico: reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

Cuentas en el extranjero

Sr(a) XXXXXX, la solicitud debe radicarla por escrito y debe adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia del documento de identidad con el cual realizo la apertura de la cuenta.
- Certificación Bancaria con fecha de expedición no superior a dos (2) meses donde certifique la titularidad única de la cuenta y que se encuentra activa. Y adicional que en la misma le indique el código SWFIF, el código IBAN, y especifique el número y documento de identidad que registra la cuenta.


Sr(a) XXXXXX, usted puede hacer llegar estos documentos a través del correo electrónico: reparación.victimasesterior@unidadvictimas.gov.co

REPARACIÓN	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	REGISTRO
Solicitud	ESTADO DEL CASO LEY 387 / 1448
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRAMITE

4.OFERTA INSTITUCIONAL

4.1 PROGRAMAS

Persona mayor:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 360 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXX, si usted desea acceder a la información acerca de los programas para Persona Mayor, le sugerimos dirigirse a las oficinas de la alcaldía del municipio donde usted reside para que le indiquen si allí es posible que exista una ruta de acceso y/o el procedimiento a seguir para su solicitud.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	OTROS
Respuesta	ORIENTACION AL TRAMITE

AMENAZAS Contra la integridad física de la víctima

Sr(a) XXXXXX, Si existen amenazas contra su vida y está en riesgo su seguridad, debe comunicarse o presentarse ante cualquier Fiscalía u oficina de asuntos judiciales que exista en su ciudad o municipio, allí deberá poner en conocimiento todas las amenazas que haya sufrido y serán ellos quienes le indicaran como puede obtener protección mediante la fuerza pública mientras investigan su situación particular.

Por lo anterior, Sr(a) XXXXXX, tome nota de los datos de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN quien es la Entidad a nivel nacional donde le podrán brindar una información detallada a este requerimiento de seguridad que Usted necesita. Diagonal 22B No. 52-01 (Ciudad Salitre) en Bogotá | Horario: 8am a 5pm | Línea gratuita Denuncias Penales 018000 916111 o 57(1) 414 91 37 | Línea gratuita Casas de Justicia 018000 916999 o 57(1) 570 2025


ORIENTADOR: En el caso que el ciudadano manifieste que ya realizó la denuncia ante la Fiscalía indique:

Sr(a) XXXXXX el seguimiento a su denuncia lo debe hacer ante la Entidad donde interpuso los hechos contra su vida.

OFERTA INSTITUCIONAL	
TIPIFIQUELO EN CRM PLANILLA CREAR CASO	
Tipificación Llamada	Otras Organizaciones

DESARROLLO RURAL

Sr(a) XXXXXX, la competencia en dicha materia NO se encuentra únicamente en cabeza de la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV. La política de generación de empleo Rural y Urbano, establece que el Ministerio de Trabajo, como responsable de

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 361 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

diseñar, coordinar y realizar seguimiento a los programas y proyectos especiales para la generación de empleo rural y urbano, debe definir los lineamientos de política en conjunto con las demás entidades del orden nacional. En el momento que estén abiertas las convocatorias para este proyecto se estará mencionando por medios de comunicación, a través de la línea o puntos de atención.

Mayor información sobre proyectos productivos comuníquese a: Línea nacional Departamento para la Prosperidad Social 018000951100, Bogotá 5954410.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	ORIENTACIÓN OCUPACIONAL / GENERACIÓN DE INGRESOS
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

AUXILIO FUNERARIO


Cuando desea realizar la solicitud de Auxilio Funerario. Sr(a) XXXXXX, actualmente este trámite no es competencia de UARIV, si usted desea mayor información acerca de este apoyo económico, le sugerimos dirigirse a las oficinas de la alcaldía del municipio donde usted reside para que le indiquen si allí es posible que exista una ruta de acceso y/o el procedimiento a seguir para su solicitud.

Cuando está en trámite la respuesta a la solicitud. Sr(a) XXXXXX, debe remitirse directamente al punto de atención para que realice el seguimiento a dicha solicitud.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	OTROS
Respuesta	ORIENTACION AL TRAMITE

HÁBITAT Y VIVIENDA

Información general subsidio de vivienda

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 362 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Sr(a) XXXXXX, le informo que la postulación al subsidio de vivienda familiar se realiza únicamente por convocatoria a nivel nacional directamente en las cajas de compensación Familiar, la divulgación de las convocatoria se hace por los medios masivos de comunicación y en los puntos de atención a la población en situación de desplazamiento.

Sr(a) XXXXXX, recuerde que la información que brindan las Cajas de Compensación Familiar es gratuita y no es necesario recurrir a intermediarios. ¿Hay convocatorias actualmente?

Sr(a) XXXXX, actualmente no hay convocatorias vigentes a nivel nacional La última Convocatoria para población en situación de desplazamiento, se llevó a cabo entre el 8 de junio y el 13 julio del año 2007.

Sr(a) XXXXX usted se postuló a esta convocatoria?


RESPUESTA NO: Entonces señor XXXXX debe estar atento a las próximas convocatorias que programe FONVIVIENDA, cuyas fechas serán oportunamente divulgadas a través de las Cajas de Compensación Familiar de todo el país o para mayor información comuníquese al Ministerio de Vivienda a la línea gratuita: 01 8000 952 525 o al Call Center: 5953525 Opción 1 – 8.

RESPUESTA SI: Como usted se postuló en alguna de las convocatorias realizadas, debe acercarse a la caja de compensación familiar donde se postuló para verificar su estado actual o para mayor información comuníquese al Ministerio de Vivienda a la línea gratuita: 01 8000 952 525 o al Call Center: 5953525 Opción 1 – 8.

¿Quién puede ser beneficiario del subsidio familiar de vivienda en especie? Sr(a) XXXXX, los potenciales beneficiarios del Subsidio Familiar de Vivienda en Especie son los hogares registrados en los siguientes listados o bases de datos: Red para la Superación de la Pobreza Extrema UNIDOS.

Sistema de identificación para potenciales beneficiarios de los programas sociales - SISBÉN III. Registro Único de Población Desplazada – RUPD. Hogares damnificados por desastre natural, calamidad pública o emergencia, y aquellos hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable, registrados en los Censos elaborados por los Consejos Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres ¿Puedo acceder al subsidio de vivienda a través de otras ofertas?

Sr(a) XXXXXX, La Población Desplazada también puede postularse en otras Convocatorias autorizadas por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial, acreditando el cumplimiento de los requisitos exigidos en cada una de ellas, si usted conoce sobre alguna

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 363 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

oferta consulte directamente con la entidad que la promueve y así poder realizar dicha inscripción Bolsa de subsidio familiar de vivienda por atentados terroristas.


Sr(a) XXXXXX, el Subsidio Familiar de Vivienda para hogares damnificados por actos ocurridos dentro del marco del conflicto armado interno y la violencia política, podrá aplicarse según las normas vigentes para reparar o reconstruir total o parcialmente la vivienda afectada, para adquirir una vivienda nueva o usada o para arrendar una vivienda en el mismo municipio si las condiciones de seguridad lo permiten o en cualquier otro municipio del país, para ello es necesario cumplir con los siguientes requisitos generales:

- Acreditar mediante certificación de la alcaldía municipal, la personería municipal o la entidad que haga sus veces; la calidad de víctima del hecho o acto violento, la afectación en la vida, en la integridad personal de los miembros del hogar o en sus bienes de conformidad con la normativa vigente.
- Solicitar el Subsidio familiar de vivienda que otorga el Fondo Nacional de Vivienda, durante el año siguiente de la ocurrencia de los hechos Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: Línea Gratuita Nacional 01 8000 952 525 Call Center 595-35-25-OPcion 1-8 Correo Electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co Página Web: www.minvivienda.gov.co Pueden ser atendidos en el Chat institucional, desde la página WEB en el horario de 9am a 12m. Horario de atención presencial: Lunes a Viernes de 08:00 a.m. - 4:00 p.m.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	VIVIENDA
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

EDUCACIÓN

Sr(a) XXXXXX, si usted solicita cupos y matrículas en educación para sus hijos entre 5 y 17 años recuerde que lo puede hacer en cualquier época del año. Para los cupos es necesario que se acerque a la secretaria de educación de su municipio. Si usted solicita un cupo para restaurantes escolares, debe gestionarse desde cada institución educativa cuando los menores ya estén matriculados. Para mayor información comuníquese Línea gratuita Nacional: 01 - 8000 - 910122. Línea gratuita Bogotá (057 + 1) 2220206. Conmutador: (57 + 1) 2222800. Fax:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 364 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

(057 + 1) 2224953. Dirección Ministerio de Educación: Calle 43 No. 57 - 14 Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.


OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	EDUCACIÓN
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

SENA

Sr(a) XXXXXX, el SENA ofrece capacitaciones en formación técnica y oficio productivo a mayores de 14 años sin importar el nivel educativo de las personas, en modalidad presencial o virtual.

Sr(a) XXXXXX Para el registro de la matrícula en el SENA es necesario que usted tenga en cuenta lo siguiente: hay dos tipos de cursos que ofrece el SENA, cursos complementarios y cursos titulados. Los cursos complementarios son aquellos que le ayudaran a tener una información básica del curso al cual usted acceda, la inscripción a estos está abierta para todas las personas de 14 a 99 años NO importa el nivel educativo que se tenga.

Los cursos titulados son aquellos que le permitirán obtener un certificado de técnico o tecnólogo, tenga presente que para la inscripción de estos cursos es necesario tener el título de bachiller y hacer el registro previo en las fechas que aparecen en la página www.sena.edu.co. Para las respectivas consultas de los cursos complementarios o titulados de su interés puede ingresar a la página www.senasofiaplus.edu.co o comunicarse a los siguientes números telefónicos: Bogotá 5925555 – Resto del país 018000 910270 NOTA: En la ciudad de Cali Si requiere servicios del SENA (formación, asesoría a emprendimiento y empleo) puede acercarse a la oficina en la Calle 23N No 2N-38 B/San VicenteCali o llamar a 4315800 ext. 23120, 23129, 23123 en el horario Lunes a Jueves 8-12m y 2 a 5 pm / viernes 8-12m

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 365 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	EDUCACIÓN
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE


ICBF (INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR) Información General sobre el ICBF

Sr(a) XXXXXX, para información de los programas a cargo del instituto colombiano de bienestar familiar ICBF, le sugerimos comunicarse a las siguientes líneas: Línea Gratuita Nacional: 01 8000 91 8080 En Bogotá marque: 4 376530 A través de la página www.icbf.gov.co en el servicio de CHAT o Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co Dirección: Sede Nacional (Bogotá, Colombia) Avenida carrera 68 No. 64 C -75.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	OTROS
Respuesta	ORIENTACION AL TRAMITE

FAMILIAS EN ACCIÓN

Sr(a) XXXXXX, en este momento el Programa Familias en Acción quedó a cargo del DPS (Departamento para la prosperidad social) siendo este la entidad competente. Por lo tanto debe remitirse a la siguiente línea de atención telefónica: Nacional 018000951100, Bogotá 5954410 Oficina principal 5960800 Dirección calle 7 # 6-54.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 366 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	FAMILIAS EN ACCIÓN
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

Jóvenes en Acción


Sr(a). XXXXXX Jóvenes en Acción es un programa del Gobierno Nacional de transferencias condicionadas hacia la formación para el trabajo, la generación de ingresos autónomos y el mejoramiento de las condiciones de vida de los jóvenes en condición de pobreza. Registro para el programa JÓVENES EN ACCIÓN

Sr(a) XXXXX Podrán registrarse jóvenes bachilleres de 16 a 24 años, teniendo en cuenta que el registro solo será exitoso si usted, es víctima del desplazamiento, pertenece a Familias en Acción o a la red UNIDOS, o tiene puntaje del SISBÉN inferior al nivel 2, Recuerde que su registro debe hacerlo a través de la línea nacional gratuita 018000951100, y en Bogotá 5954410. NOTA: Si ya realizó el proceso de inscripción en el SENA y no ha recibido respuesta, comuníquese gratis en Bogotá 5925555 o en el resto del país 018000 910270

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	FAMILIAS EN ACCIÓN
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

JUSTICIA Y PAZ

Sr(a) XXXXXX, para cualquier trámite que desee realizar a través del programa Justicia Y Paz debe remitirse a las siguientes líneas de atención: Línea gratuita Quejas y Reclamos contra Servidores 018000 912280 o 57(1)350 9330. Línea gratuita Denuncias Penales 018000 916111 o 57(1) 414 91 37. Línea gratuita Casas de Justicia 018000 916999 o 57(1) 570 2025. Línea gratuita NN's y Desaparecidos 018000 910726. Fiscalía General de la Nación - Nivel Central -

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 367 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Bogotá, D.C. Diagonal 22B No. 52-01 (Ciudad Salitre). Los horarios de atención son de 8am a 5pm

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	OTROS
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE


RESTITUCIÓN EN MATERIA DE CRÉDITOS Y PASIVOS

Sr(a) XXXXXX, para acceder a los beneficios de restitución en materia de créditos y pasivos como primera medida es necesario que usted registre incluido en el Registro Único de Víctimas. ¿Usted ya realizó el proceso de declaración?

RESPUESTA SI: Sr(a) XXXXXX, una vez tenga el resultado de su declaración y este le indique que le fue reconocida la calidad de Víctima de la Violencia, podrá usted dirigirse a la entidad financiera con la cual tramitó su crédito para dar a conocer su situación. Allí le brindarán toda la información acerca del proceso a seguir para acceder a los beneficios.

RESPUESTA NO: Sr(a) XXXXXX, si usted no ha realizado su declaración por favor acérquese a una oficina del ministerio público a llevar a cabo dicho proceso. Una vez rendida la declaración la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas le dará respuesta en un término de 60 días hábiles. En el momento en que usted tenga su respuesta y en esta se le informe que le ha sido reconocida la calidad de víctima, usted podrá acercarse a la entidad financiera con la cual tramitó su crédito para dar a conocer su situación. Allí le brindarán toda la información acerca del proceso a seguir para acceder a los beneficios.

Si al verificar en Vivanto el ciudadano ya registra como incluido, por favor indique: Sr(a) XXXXXX, para acceder a los beneficios de restitución en materia de créditos y pasivos es necesario que usted se acerque directamente a la entidad financiera con la cual realizó su trámite e informe su situación. Allí le brindarán toda la información acerca del proceso a seguir para acceder a los beneficios.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 368 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	TIERRAS
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

¿En qué consiste la restitución de tierras de la Ley de Víctimas?


Sr(a) XXXXXX, la restitución de tierras es una medida de reparación que establece la Ley 1448 de 2011. Tiene como propósito devolver las tierras a quienes las perdieron por causa del conflicto armado con posterioridad al 1 de enero de 1991. Las personas que pueden hacer esta reclamación son los propietarios, poseedores y ocupantes ante la Unidad Administrativa de Gestión de Restitución de Tierras en el interior del país y ante los consulados de Colombia en el exterior.

¿Quiénes pueden acceder a la restitución de tierras?

Sr(a) XXXXXX, la restitución de tierras puede ser reclamada por víctimas de despojo o abandono forzoso de sus tierras en el marco del conflicto armado interno, a partir del 1° de enero de 1991 hasta el término de vigencia de la Ley, puede ser solicitada por quienes tenían un título de propiedad registrado ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, los poseedores de predios de propiedad privada que aún no son propietarios de pleno derecho y los ocupantes de baldíos adjudicables de la Nación.

¿En dónde puedo consultar los avances de las medidas de restitución de tierras establecidas en la Ley 1448 de 2011?

Sr(a) XXXXXX, puede consultar el sitio Web www.restituciondetierras.gov.co, el cual ha dispuesto la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras, institución responsable de adelantar la etapa administrativa del trámite, allí podrá encontrar las estadísticas de los avances en la ejecución de la Ley y los documentos de interés público en el desarrollo de la política de restitución.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 369 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Módulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	TIERRAS
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

LIBRETA MILITAR


ORIENTADOR: • verifique que este ciudadano se encuentre incluido y activo en el registro único de víctimas (RUV) • Verifique que los datos de identificación se encuentren correctos, es decir: nombres, apellidos, número de identificación y tipo de identificación (cédula o tarjeta de identidad). • Si los nombres no están actualizados en nuestros sistemas diríjase a los protocolos correspondientes (actualización de datos etc.) Si no está incluido: indique Guión de no incluido y manifieste que por este motivo no puede acceder a este beneficio. si está incluido y activo indique:

Sr(a) XXXXXX, de acuerdo con la Ley de víctimas 1448/2011, las personas que hayan sido afectadas por el conflicto armado no están obligadas a prestar el servicio militar, para esto hemos dispuesto en cada distrito militar acceso a la información de las personas incluidas en el registro único de víctimas a fin de realizar la validación de información y acreditación de la víctima Para acceder a este derecho.

Señor XXXXXX, está usted inscrito en algún DIM (Distrito de Incorporación Militar)? SI la respuesta es Si indique: Correcto entonces lo invito a dirigirse al distrito donde realizó su inscripción. Allí se verificará su condición de víctima e iniciará el trámite de la libreta militar, cabe recordarle.

Señor xxx que usted cuenta con un lapso de cinco (5) años contados a partir de la fecha de inicio de la Ley 1448 (junio 2011) o de la ocurrencia de su hecho victimizante, los cuales estarán exentos de cualquier pago de la cuota de compensación militar, mas no exentos de los costos de elaboración de la Libreta Militar (Informar datos de cuadro adjunto). SI la respuesta es No indique: Es muy importante.

Señor xxx que si aún no ha realizado el proceso de inscripción ante el distrito DEBE hacerlo inmediatamente, requisito sin el cual no podrá formular solicitudes de exención o

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 370 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

aplazamiento, y evitará también generar multas de inscripción, por lo tanto lo invito a dirigirse al distrito más cercano a su lugar de domicilio. Allí se verificará su condición de víctima y se iniciará el trámite de la libreta militar.

DOCUMENTOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE LIBRETA MILITAR

- ✓ Cédula de ciudadanía.
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres (aplica solo para solicitantes menores de 25 años).
- ✓ Fotocopia de la cédula del interesado.
- ✓ Fotocopia del registro civil de nacimiento.
- ✓ 4 fotos 3 x 3.5 fondo azul (vistiendo corbata).
- ✓ Fotocopia de Acta y Diploma de grado, en caso de ser bachiller.


OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	LIBRETA MILITAR
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

LIBRETA MILITAR Si la víctima/ciudadano está incluido por hechos victimizantes diferentes al desplazamiento.

Debe tenerse en cuenta que en los DIM pueden verificar esta condición. Señor xxxx está usted (el) inscrito en algún DIM?

Respuesta Si, indique: valide con el ciudadano si en el DIM le están de solicitud y el hecho victimizante por el cual requiere la constancia)

Respuesta No, indique: Es muy importante Sr(a) XXXXX, que si aún no ha realizado el proceso de inscripción ante el distrito DEBE hacerlo inmediatamente, ya que sin este requisito no podrá realizar solicitudes de exención o aplazamiento, y evitará también generar multas de inscripción, por lo tanto lo invito a dirigirse al distrito más cercano a su lugar de domicilio. Allí se verificará su condición de víctima y se iniciará el trámite de la libreta militar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 371 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El ciudadano se encuentra REMISO

Sr(a) XXXXXX, para definir su situación militar es necesario que se acerque directamente al Distrito Militar en donde podrá averiguar la fecha y hora de la próxima junta de remisos en la cual le brindarán toda la información relacionada con su situación. Es importante que usted informe y acredite ante el distrito militar su condición de Víctima de la Violencia, ya que una vez este valide dicha información se levantará la condición de remiso, la multa correspondiente y le informarán la fecha en la que se debe presentar para iniciar el proceso de obtención de la libreta militar cabe aclarar.

Señor xxx que La víctima está exenta del pago de la multa por remiso, siempre y cuando las multas se hayan generado después de la ocurrencia del hecho victimizante y no está exenta del pago de las multas de remiso generadas antes de la ocurrencia del hecho.


OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	INCLUIDO
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	LIBRETA MILITAR
Respuesta	01_ORIENTACION AL TRAMITE

SALUD

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Sr(a) XXXX para este tipo de atención usted puede dirigirse a la Secretaría de Salud de su lugar de residencia y solicitar atención psicológica, debe llevar el documento de identidad y manifestar su condición de víctima.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	SALUD
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 372 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Dónde me puedo afiliar al sistema de salud?

Sr(a) XXX las personas víctimas de desplazamiento que no se encuentran afiliadas a salud, podrán hacerlo en cualquier EPS que opere en el municipio donde residen, para lo cual deben acudir a la Secretaría de Salud Municipal y/o Distrital donde le brindarán información sobre el procedimiento a seguir.

Sr(a) XXXXXX, toda persona que se encuentre inscrita en el RUV debe ser atendida en los hospitales públicos y no se debe realizar ningún copago. Si usted no se encuentra vinculado al régimen subsidiado (Sisbén) es necesario que se acerque a la secretaria de salud de su municipio para que lo inscriban en el sistema junto con su núcleo familiar, es necesario llevar los documentos de identidad. Posteriormente será afiliado a una EPS subsidiada.

Para mayor información comuníquese a las siguientes líneas. Ministerio de Salud y Protección Social - Dirección: Cra. 13 # 32-76 Bogotá D.C. PBX: (57-1) 3305000 y línea gratuita desde otras ciudades del país: 018000-910097- 018000-952525 Correo electrónico (contáctenos). Horarios de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m.


OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Módulo SNARN	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	SALUD
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

¿Qué documentos debo presentar como víctima para la afiliación en salud?

Sr(a) XXX los documentos requeridos para la afiliación en salud como víctimas son:

1. Documentos de identificación; Registro Civil de nacimiento, tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía.
2. Estar incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV).

NOTA: para aquellas víctimas que no son desplazados, deben tener aplicada la encuesta del Sisbén en el municipio donde residen. (Esto aplica - Acuerdo 415 del 2009 - CNSSS).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 373 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	SALUD
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

¿Cuál es el trámite para hacer cambio de (EPS) de un departamento a otro?

Sr(a) XXX es posible cambiarse de EPS, siempre y cuando haya permanecido como mínimo durante un año calendario en la EPS de la cual quiere trasladarse, ya sea subsidiada o contributiva. Si reúne ese requisito, deberá seguir el siguiente procedimiento:


1. Solicitar a la EPS seleccionada el formulario de afiliación y traslado.
2. Diligenciarlo, firmarlo y entregarlo. Recuerde que la EPS escogida tendrá la obligación de garantizarle, a usted y su grupo familiar, los servicios de salud requeridos, desde la fecha de afiliación.

NOTA: Si la víctima cambia de municipio de donde hizo la afiliación, podrá escoger en el municipio de destino la misma EPS o escoger otra de las que operen en dicho lugar. El requisito del año de antigüedad no será necesario cuando cambia de municipio de residencia.

OFERTA INSTITUCIONAL	
Módulo de consulta	RUDP-SIV-SIRA o RUV
Estado en SIV	COMO REGISTRE
Novedad Modulo SNARIV	NINGUNA
Proceso / Novedad	OFERTA INSTITUCIONAL
Solicitud	SALUD
Respuesta	ORIENTACIÓN AL TRÁMITE

3. RESPUESTA ESCRITA

Luego que son recepcionadas las solicitudes escritas por los diferentes canales de atención a continuación se describen los procedimientos realizados por el Grupo de Respuesta Escrita.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 374 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL		COORDINADORA RUTA INTEGRAL
		SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3.1 PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA ESCRITA

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, adoptó la estrategia de atención de Ruta Integral y que definió en el párrafo de su artículo primero como *“la estrategia de atención que permite mejorar la respuesta a solicitudes de las víctimas de conflicto armado...”*

El grupo de Respuesta fue creado por los artículos tercero y noveno de la Resolución 113 de 2015, con el objetivo de dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, requerimientos a organismos de control, acciones de tutela en todas sus etapas y los recursos de reposición interpuestos contra los actos administrativos generados por la Unidad.


El grupo de Respuesta Escrita desarrolla las siguientes actividades:

- **Procedimiento Trámite a Derechos de Petición y Procedimiento Respuestas a Acciones de Tutela.**

Esta actividad comprende la radicación, trámite, consolidación y proyección de la respuesta institucional a peticiones, quejas, reclamos (distintos a quejas contra funcionarios) y acciones de tutela en sus diferentes etapas, presentados por personas naturales y jurídicas, despachos de la Rama Judicial, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales, dependencias de la Unidad para las Víctimas, y otras entidades públicas, entre las cuales encontramos .

Estas solicitudes pueden provenir de los siguientes actores: Congreso, Órganos de Control, Cancillerías y Consulados, Presidencia de la Republica, SNARIV, personas jurídicas y otros. Son tramitados en los sistemas de Información **ORFEO** para los Derechos de Petición y **LEX** para las Acciones de Tutela.

A continuación se presenta la descripción de las actividades operativas para Derechos de Petición y Acciones de Tutela los cuales se encuentran descritos en los Procedimientos Tramite a Derechos de Petición y Respuesta a Acciones de Tutela del Proceso Gestión de Atención y Orientación


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 375 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. El alistador se encarga de las siguientes actividades:

- Recibir las solicitudes de los documentos que deben ser previamente separadas por tipología PQR, Acción de Tutela, y Otros. Identificando fecha de entrega, hora y funcionario que recibe en nombre de la Unidad para las Víctimas.
- Realizar la digitalización del documento presentado ante la Unidad para las Víctimas y enviar para radicación.
- Digitalizar la imagen e ingresar en el Sistema de Gestión Documental la Información Básica, en los cuales se tiene en cuenta aspectos como:
 - Petición del solicitante
 - Datos de ubicación y contacto del solicitante.
 - Tipo de documento y demás información que permitan dar trámite a los documentos.
- Radicar el documento al cual el sistema le asigna un código para llevar la trazabilidad del proceso.


2. A continuación la solicitud pasa al analista de clasificación el cual es el encargado de:

- Verificar los datos que se registraron en el aplicativo:
 - Generales de ley del solicitante
 - Datos contacto del solicitante y ubicación
 - Tipo de documento y demás información que permitan la caracterización de acuerdo con las necesidades del servicio.
 - Verificación del archivo del documento cargado al aplicativo.
- Solicitar corrección de los casos que reporten errores.
- Identificar de las peticiones, pretensiones o solicitudes y tipificar en el aplicativo.
- Verificar en los sistemas de información si los datos obrantes en los mismos son suficientes para la proyección de respuesta dirigida al interesado.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 376 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Escalar a las áreas misionales de la Unidad, a través del aplicativo o en bases de datos, las solicitudes que no cuenten con el insumo para que las mismas se encarguen se encarguen de responder y posteriormente dar trámite de respuesta a la petición.
 - Recepcionar los insumos de respuestas que las áreas misionales envían por medio de los lotes con la información los cuales, se organizan y se remiten a los abogados encargados de proyectar la respuesta.
3. Después de conseguir los insumos se remite al **abogado** el cual es el encargado de:
- Elaborar la respuesta de los trámites recibidos con los formatos de respuesta de acuerdo con la información suministrada para cada uno de los registros clasificados, acreditados y caracterizados. Posteriormente se realiza la asignación al grupo de calidad para su respectiva revisión.
4. Elaborado el documento de respuesta, pasa por el **analista de calidad** el cual se encarga de:
- Verificar en contenido y forma la respuesta.
 - Aprobar el documento y remitir a firma digital acorde al asunto de competencia de cada director misional de la Unidad para las Víctimas.
5. Por último la respuesta se remite a **alistamiento de firma e impresión** los cuales se encargan de:
- Asignar la firma automática del director misional correspondiente y remitir a impresión.
 - Realizar el alistamiento de las respuestas.
 - Realizar la planilla de relación de respuestas impresas para envió.
 - Recibir la constancia de radicación e ingresar al aplicativo correspondiente de la Unidad como constancia de recibido por parte del despacho judicial.
 - Archivar los soportes generados de las respuestas que queden impresas después de la entrega del comunicado


➤ **Procedimiento Tramite Recursos de Reposición**

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 377 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO		
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Esta actividad comprende la radicación, trámite, consolidación y proyección de la respuesta institucional a recursos de reposición y solicitudes de reconsideración de actos administrativos proferidos por las distintas dependencias de la Unidad para las Víctimas. Los Recursos de Reposición son tramitados en el Sistema de Información LEX. A continuación se describen las actividades operativas, las cuales se encuentran descritas en el Procedimiento Tramite Recursos de Reposición en el Proceso de Gestión Atención y Orientación.

- 1 El **alistorador** se encarga de las siguientes actividades:
 - Recibir las solicitudes de los documentos e ingresar en el Sistema de Gestión Documental la Información Básica, en los cuales se tiene en cuenta aspectos como:
 - Petición del solicitante
 - Datos de ubicación y contacto del solicitante.
 - Tipo de documento y demás información que permitan dar trámite a los documentos.
 - Radicar el documento al cual el sistema le asigna un código para llevar la trazabilidad del proceso.

- 2 A continuación la solicitud pasa al **analista de información** el cual es el encargado de:
 - Verificar los datos que se registraron en el aplicativo:
 - Generales de ley del solicitante
 - Datos contacto del solicitante y ubicación
 - Tipo de documento y demás información que permitan la caracterización de acuerdo con las necesidades del servicio.
 - Verificación del archivo del documento cargado al aplicativo.
 - Solicitar corrección de los casos que reporten errores.
 - Identificar las solicitudes y tipificar en el aplicativo.
 - Verificar en los sistemas de información si los datos obrantes en los mismos son suficientes para la proyección de respuesta dirigida al interesado.
 - Escalar a las áreas misionales de la Unidad, a través del aplicativo o en bases de datos, las solicitudes que no cuenten con el insumo para que las mismas se encarguen se encarguen de responder y posteriormente dar trámite de respuesta a la petición.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 378 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Recepcionar los insumos de respuestas que las áreas misionales envían por medio de los lotes con la información los cuales, se organizan y se remiten a los abogados encargados de proyectar la respuesta.
- 3 Después de conseguir los insumos se remite al **abogado** el cual es el encargado de:
- Elaborar la respuesta de los trámites recibidos con los formatos de respuesta de acuerdo con la información suministrada para cada uno de los registros clasificados, acreditados y caracterizados. Posteriormente se realiza la asignación al grupo de calidad para su respectiva revisión.
- 4 Elaborado el documento de respuesta, pasa por el **analista de calidad** el cual se encarga de:
- Verificar en contenido y forma la respuesta.
 - Aprobar el documento y remitir a firma digital acorde al asunto de competencia de cada director misional de la Unidad para las Víctimas.


➤ Procedimiento Trámite a Notificación de Actos Administrativos

Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para garantizar la publicidad de los actos administrativos emitidos por la Entidad, mediante estrategias que involucren , logística, manejo de documentos y mecanismos de seguimiento y control, asegurando una notificación efectiva cuya cobertura será la totalidad del territorio nacional colombiano.


Esta etapa comprende la consolidación de los actos administrativos expedidos por las dependencias de la Unidad, y el debido manejo de la información recibida por las mismas, proyección de comunicaciones, relación y entrega al operador postal y seguimiento al estado de las comunicaciones emitidas.

El procedimiento Trámite a Notificación de Actos Administrativos se encuentra documentado en el Proceso de Gestión y Orientación. El cual tiene como actividades principales las siguientes:

1. El grupo de **alistamiento** se encarga de:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 379 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORO	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Consolidar las respuestas a los Recursos de Reposición de la siguiente forma:
 - Actos Administrativos y oficio de notificación personal
 - Aspectos Generales de ley del interesado
 - Datos de ubicación y contacto del interesado
 - Datos de origen e identificación del acto administrativo
 - Realizar la descarga de los registros para realizar el cruce de información en búsqueda de más datos de contacto.
 - Realizar el agendamiento telefónico para la notificación personal.
 - Verificación y actualización los datos de contacto y ubicación.
2. A continuación los **notificadores** realizan las siguientes actividades
- Realizar la impresión de los documentos.
 - Hacer la notificación personal teniendo en cuenta las siguientes diligencias:
 - Entregar copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo.
 - Anotar fecha y hora de la notificación personal.
 - Informar sobre los recursos que legalmente proceden y los plazos para interponerlos.
 - Informar la autoridad ante quien debe interponer los recursos.
 - Pasados 5 días de la convocatoria telefónica sin que se haya surtido la notificación personal, se remitirá al interesado oficio de citación para la notificación personal a la dirección suministrada por la dependencia y por intermedio del operador postal.
 - Las personas a los cuales no se pueda contactar efectivamente en la citación telefónica se procederán a remitir la citación para la notificación personal a la dirección reportada que originó el acto administrativo y por intermedio del operador postal.
 - Si pasados 5 días después del envío de las citaciones para la notificación personal los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se generará notificaciones por aviso y se remitirán a la dirección aportada para notificaciones.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 380 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

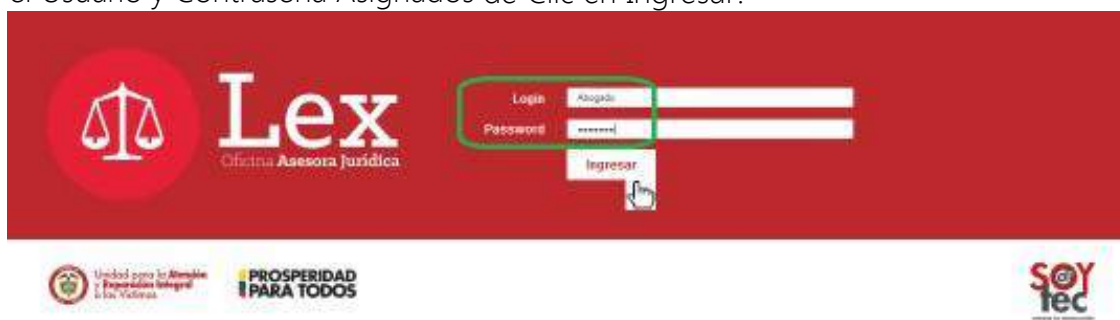
- Si no se puede realizar ninguna de las dos Notificaciones nombradas anteriormente, se procede a realizar la notificación subsidiaria por Publicación del aviso un lugar visible de las Direcciones Territoriales o en los puntos de atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

3.2 APLICATIVO LEX.

Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad

INGRESO A LA APLICACIÓN: Dirijase a la dirección URL: <http://172.20.200.67/SitiosWeb/OAJ>

Ingrese el Usuario y Contraseña Asignados de Clic en Ingresar.




MENU PRINCIPAL

Seleccione Proceso: y dar clic en el box para desplegar las opciones del modulo



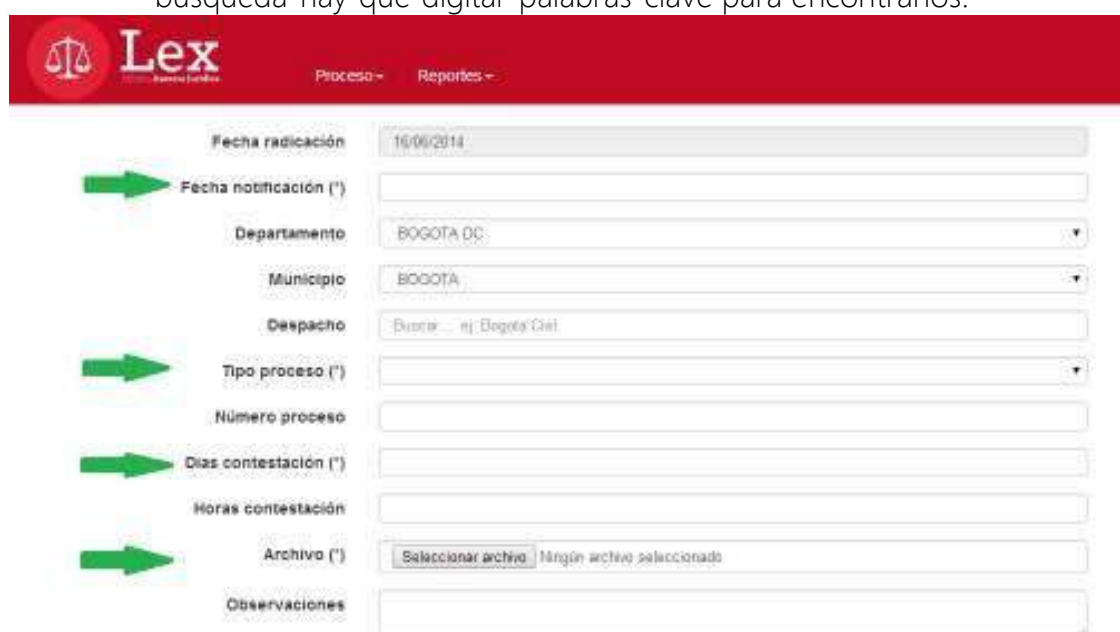
Nueva Radicación: Dar clic en esta opción.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 381 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Es conveniente resaltar que el perfil radicador está configurado para ingresar la información que esta destacada por el asterisco entre paréntesis (*) al final de cada categoría.

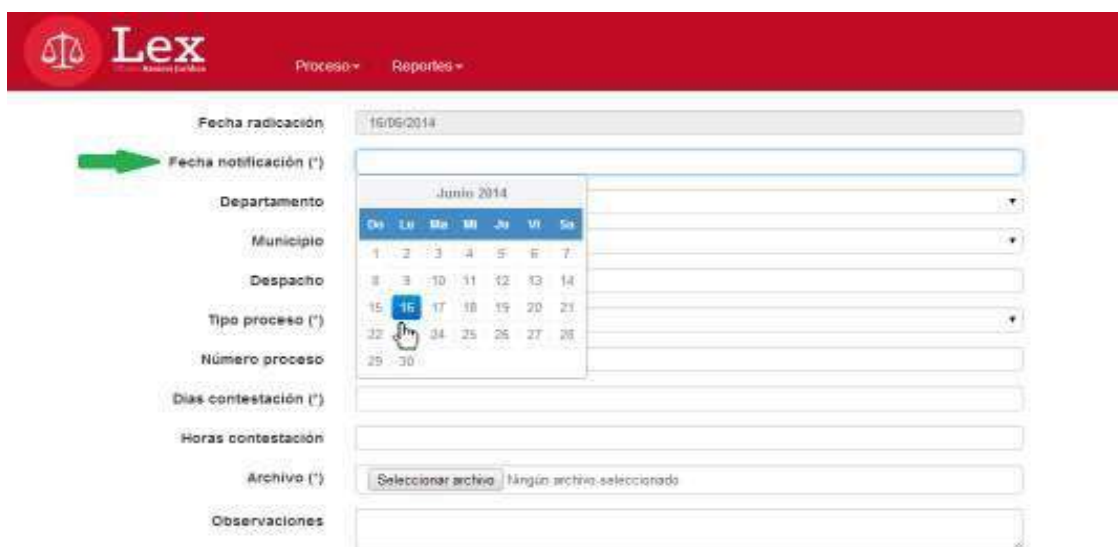
- Fecha de radicación se encuentra pre-establecido por el sistema.
- Los campos Departamento y municipio se cargan automáticamente según para parametrización del usuario logueado.
- El campo despacho tiene una funcionalidad de búsqueda tipo GOOGLE, la cual permite escribir parte del (los) nombre(s) del despacho (Listado parametrizado por otro perfil), Adicionalmente solo muestra las primeras 5 coincidencias encontradas y para mejorar la búsqueda hay que digitar palabras clave para encontrarlos.



Fecha de Notificación

Parándose en el cuadro de selección se desplegará el calendario donde el operador seleccionará la fecha correspondiente.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 382 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



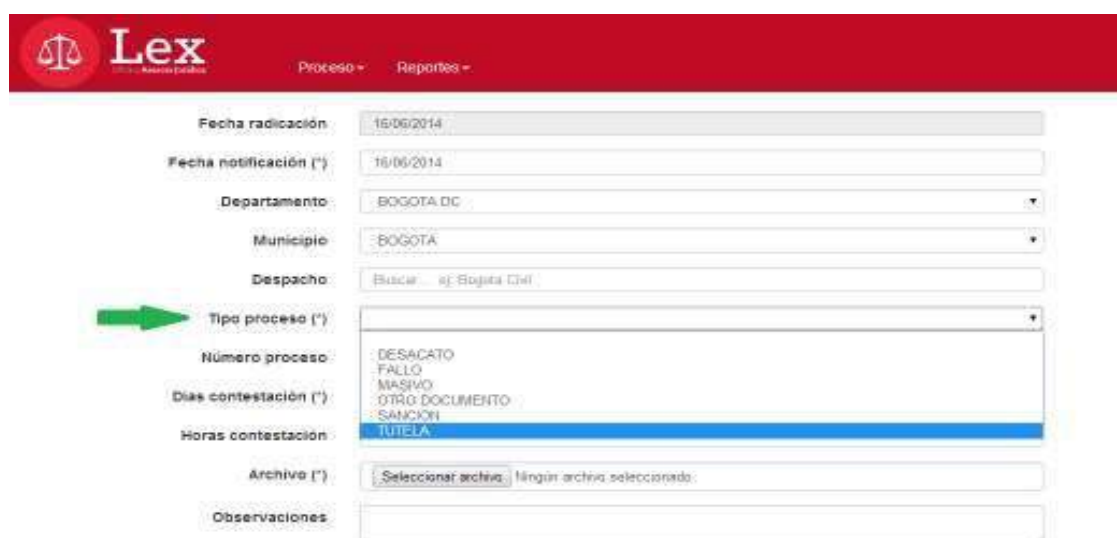
Lex
 Proceso ▾ Reportes ▾

Fecha radicación: 16/06/2014
 Fecha notificación (*): 16/06/2014
 Departamento:
 Municipio:
 Despacho:
 Tipo proceso (*):
 Número proceso:
 Dias contestación (*):
 Horas contestación:
 Archivo (*): Ningún archivo seleccionado
 Observaciones:

Tipo de proceso

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 383 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Al dar clic en este campo se despliegan las categorías de los procesos, se debe seleccionar el correspondiente dando clic en el correspondiente.



Fecha radicación: 15/06/2014

Fecha notificación (*): 15/06/2014

Departamento: BOGOTÁ DC

Municipio: BOGOTÁ

Despacho: Buscar... ej: Bogota Civil

Tipo proceso (*): **TUTELA**

Número proceso: DESACATO, FALLO, MASIVO, OTRO DOCUMENTO, SANCIÓN

Días contestación (*):

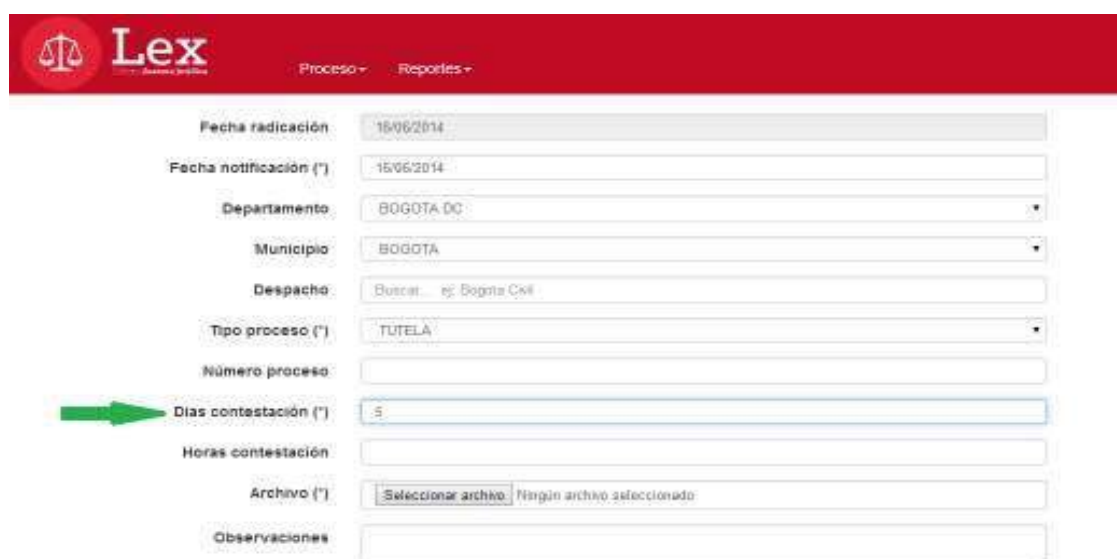
Horas contestación:

Archivo (*): Seleccionar archivo. Ningún archivo seleccionado.

Observaciones:

Días contestación

Al dar clic en este campo se debe ingresar únicamente la cantidad (en número) de días de que se tiene para la contestación.



Fecha radicación: 15/06/2014

Fecha notificación (*): 15/06/2014

Departamento: BOGOTÁ DC

Municipio: BOGOTÁ

Despacho: Buscar... ej: Bogota Civil

Tipo proceso (*): TUTELA


Número proceso:

Días contestación (*): 5

Horas contestación:

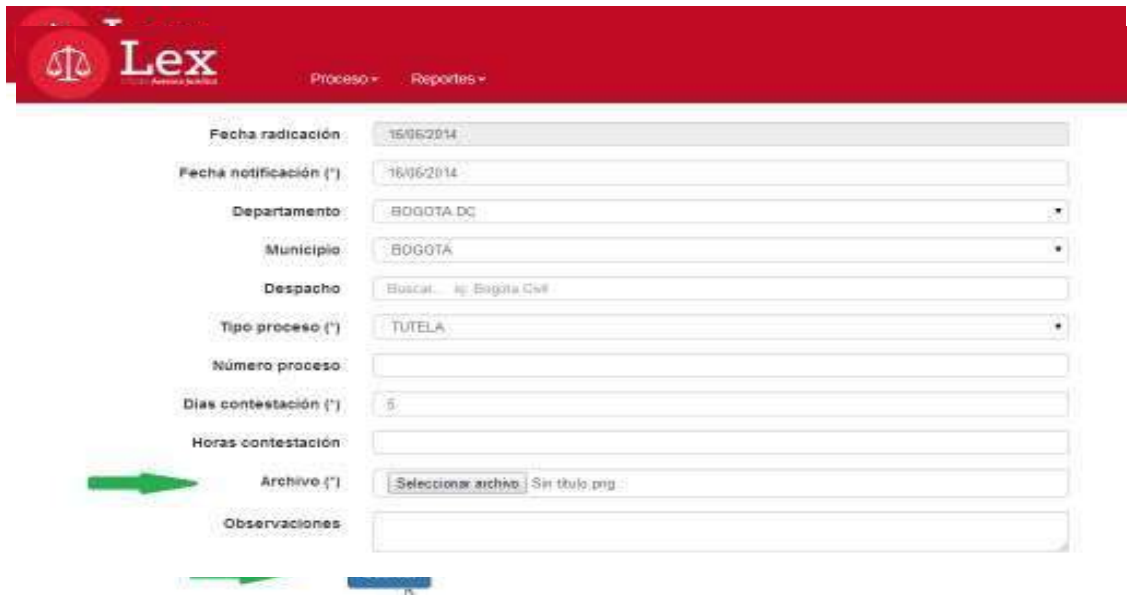
Archivo (*): Seleccionar archivo. Ningún archivo seleccionado.

Observaciones:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS		CÓDIGO 740.04.05-3
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 01
			FECHA 18/11/2015
			PÁGINA 384 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA	

Archivo

En este campo se debe seleccionar el archivo adjunto que se requiere subir.



The screenshot shows the Lex system interface with the following fields:

- Fecha radicación: 15/06/2014
- Fecha notificación (*): 16/06/2014
- Departamento: BOGOTÁ DC
- Municipio: BOGOTÁ
- Despacho: Buscat... aj: Bogotá Civil
- Tipo proceso (*): TUTELA
- Número proceso: [Empty]
- Días contestación (*): 5
- Horas contestación: [Empty]
- Archivo (*): Sin título.png
- Observaciones: [Empty]

Guardar

Por último damos clic en el botón guardar para esta parte del proceso.

TENGA EN CUENTA: El botón de guardar solo se encuentra habilitado para los perfiles de Radicador y Alistador, no para el perfil de Abogado.

La visual de la radicación bien generada es la siguiente:

ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
---	---	---

Fecha Radicación	Resolución	Nro. Actos/Actos	Estado	Número Proceso	Tipo Proceso	Fecha Radicación	Actos Contable	Tareas Contable	Participante	Observaciones	Acción
17/11/2014 3:34:02 p. m.	8			102485	TUTELA	16/06/2014	2	88	Aplicador	Comentario de grado	Ver
17/11/2014 3:55:57 p. m.	8				DESACATO	15/11/2014	1	0	Aplicador	Finado UI	Ver
11/06/2014 2:38:25 p. m.	8				DESACATO	11/06/2014	1	0	Aplicador	Intervenido	Ver
11/06/2014 11:23:02 a. m.	8				TUTELA	16/06/2014	1	0	Aplicador	Problema David Rojas	Ver


Lista de Tareas:

Damos clic en la opción correspondiente.



En esta pantalla de tareas finalizadas y pendientes siempre se mostraran las observaciones del último usuario que tuvo a cargo la tarea, de tal forma que si es una tarea devuelta, él tenga la oportunidad de leer rápidamente la causa, sin tener que ingresar a la actividad.

La aplicación brinda diferentes LISTAS DE TAREAS, se diferencian por los perfiles y por la descripción de datos de la tabla.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 386 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

CAPÍTULO II: ETAPA DE ASISTENCIA

PLAN DE ATENCIÓN ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL (PAARI) – MOMENTO DE ASISTENCIA


El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral- PAARI, es una entrevista personalizada que se realiza dentro de la estrategia Ruta Integral de la Unidad para las víctimas, que puede hacerse de manera presencial o telefónica y que busca, con la participación activa de la víctima identificar sus necesidades y capacidades actuales y las de sus hogares, con el fin de facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho. (ver procedimiento plan de atención asistencia y reparación integral – momento asistencia)

Este plan se realiza a través del “**Enlace Integral**”, quien es un profesional idóneo y capacitado para brindar la orientación y realizar el acompañamiento a la población víctima en la formulación participativa del PAARI y de otras actividades dentro de la estrategia Ruta Integral.

Dentro del ejercicio de las funciones de los Enlaces Integrales cada momento es definitivo, porque cada persona atendida es un caso diferente y especial. Por eso, se recomienda estudiar previamente la información de la base de datos para tener una idea general de la persona que se va a contactar, con el fin de identificar el hecho victimizante, el tiempo, la edad, su sitio de vivienda y otras características culturales y diferenciales, que permitan una atención más cercana con la víctima.

Con la formulación del PAARI se pretende:

- Identificar y registrar la situación socioeconómica y psicosocial de las víctimas (las necesidades, intereses específicos y características especiales) en la actualidad.
- Apoyar en el reconocimiento de sus potencialidades y capacidades para afrontar su situación.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 387 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Asesorar a la persona frente a las medidas de asistencia y de reparación a las que tiene derecho de acuerdo a hecho victimizante sufrido y planificar su acceso a dichas medidas.
- Orientar sobre la oferta institucional existente y las entidades responsables de ejecutarlas.
- Aportar en la recuperación de la confianza en el Estado por parte de la víctima, la transformación de su proyecto de vida y el ejercicio pleno de su ciudadanía.

La formulación del PAARI tiene dos momentos:


- **Momento de Asistencia:**

Busca Identificar las necesidades y capacidades de la víctima y de su grupo familiar para medir las carencias en Subsistencia Mínima del hogar y fomentar acciones que contribuyan al acceso efectivo a la oferta institucional en cada una de las medidas de asistencia.

- **Momento de Reparación:**

Identifica las necesidades y capacidades de la víctima para promover el acceso a la oferta institucional en cada una de las medidas de reparación (Indemnización, Satisfacción, Garantías de No repetición, Restitución y Rehabilitación) y realizar la orientación frente a la inversión adecuada de la indemnización administrativa promoviendo las líneas de inversión del programa de acompañamiento, que le permitan el goce del derecho a la reparación integral.




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 388 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Los momentos del PAARI integral se pueden realizar en uno o varios espacios de tiempo, de acuerdo al hecho victimizante.

- Para el caso del hecho victimizante de desplazamiento forzado el PAARI se formulará de acuerdo a la etapa en la que se encuentre la víctima, inicialmente se realiza el PAARI momento de asistencia, luego del cual se debe evaluar si la víctima ya superó la subsistencia mínima o si su situación es de extrema vulnerabilidad, para posteriormente pasar al momento de reparación integral.
- Para el caso de hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado, se realiza por una sola vez, en un solo momento integral en el que se incluyen las medidas de asistencia y reparación, debido a que no se requiere realizar ninguna medición entre los dos momentos.

La formulación del PAARI se realizará de acuerdo a la etapa en la que se encuentre la víctima dentro de la Ruta Integral, y se programará mediante agendamiento.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 389 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

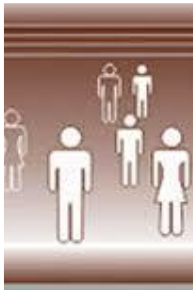
FORMULACIÓN DEL PAARI – MOMENTO DE ASISTENCIA PARA VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO Y OTROS HECHOS VICTIMIZANTES

1. ASPECTOS GENERALES DEL MOMENTO DE ASISTENCIA


La formulación del PAARI en el momento de asistencia tiene como objetivos fundamentales:



1. Identificación de necesidades y capacidades del hogar actual para la remisión oportuna a la oferta y acceso efectivo a las medidas de asistencia.




2. Medición de subsistencia mínima del hogar, a través de la identificación de carencias en Salud, Alimentación y Alojamiento Temporal, y medición la superación de la situación de vulnerabilidad a través de los 7 derechos esenciales: Alimentación, Salud, Educación, Vivienda, Identificación, Reunificación Familiar y Generación de Ingresos.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 390 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Durante la formulación del PAARI, el enlace integral especializado en asistencia debe orientar a la víctima en cuanto a:

1. El propósito y alcance de la formulación del PAARI, para las víctimas de desplazamiento forzado se debe hacer énfasis en la actualización de la información social y económica de los hogares, medición de subsistencia mínima, la cual dependerá de la identificación de carencias por medio de las repuestas de la víctima, por lo cual se debe solicitar total claridad y sinceridad al momento de responder.
2. Los derechos de las víctimas frente a las medidas de asistencia, y las entidades responsables de garantizarlas.
3. Para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento, de debe hacer énfasis en la oferta institucional existente, rutas de acceso y entidades competentes.
4. Para víctimas de desplazamiento forzado, la importancia de dar uso adecuado a los recursos correspondientes a la atención humanitaria, en caso de recibirla y destinarla para los componentes establecidos: alimentación y alojamiento.
5. La importancia de brindar información real y actual, pues para víctimas de desplazamiento forzado, el PAARI tiene vigencia de UN AÑO, y de la información que se proporcione en la formulación del PAARI, que se entiende entregada bajo la gravedad de juramento, dependerán las medidas que el hogar reciba durante ese año.
6. Para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento, las medidas son individuales.

Además debe tener en cuenta los siguientes criterios:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 391 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1.1 Verificación del estado de la víctima en el Registro Único de Víctimas.


Valide la información de cada una de los integrantes del hogar PAARI, que la víctima asignada para la atención por agendamiento se encuentre incluida en el RUV.

- ✓ Si la víctima se encuentra en registro con varias declaraciones por el hecho victimizante desplazamiento forzado, valide en el sistema de información (VIVANTO), teniendo en cuenta la fecha del último desplazamiento por el cual la víctima se encuentre incluida,
- ✓ Si la víctima se encuentra en el Registro por varios hechos victimizantes, pero entre ellos se encuentra el hecho de desplazamiento forzado, se debe validar por el hecho del desplazamiento por el que se encuentre incluida.
- ✓ Si la víctima es de hechos diferentes al desplazamiento, se debe validar el último hecho victimizante por el cual se encuentre incluido.
- ✓ Si la víctima está incluida por un desplazamiento ocurrido dentro del último año, **NO SE REALIZA PAARI**

➤ *Acceso y consulta en la herramienta VIVANTO*

Esta herramienta nos permite consultar la información contenida en el Registro único de Víctimas. Para realizar el proceso de verificación en el sistema de información VIVANTO, es necesario ingresar a través del siguiente link:

<http://vivantov2.unidadvictimas.gov.co/>


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 392 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Ingrese con el usuario y contraseña asignada, tenga en cuenta que después del tercer intento fallido el usuario se bloqueará y deberá esperar 5 minutos para ingresar.

r




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 393 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Seleccione consulta individual para ingresar al aplicativo, se abrirá una ventana emergente en el navegador y en esa nueva pantalla se puede realizar la consulta del estado del registro de las víctimas, sus declaraciones, los hechos victimizantes y las fechas de ocurrencia de los hechos. Se puede realizar la búsqueda por número de documento de identidad, nombres y apellidos de la víctima, por código de declaración, radicado de la solicitud, o número de FUD, según sea el caso:



Cuando aparece el resultado de la búsqueda, el sistema visibiliza las coincidencias encontradas.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 394 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Dependiendo de la especificidad de la consulta puede seleccionar “consulta resumida” o “consulta detallada”, para realizarlo, seleccione la víctima, el hecho victimizante y marco normativo a consultar. La consulta resumida, trae el resumen de acreditación de la víctima.

CONSULTA INDIVIDUAL

VOLVER A PANEL DE BÚSQUEDA

IDENTIFICACION	NOMBRE	DOCUMENTO	EXCLUSIÓN	OCURRENCIA	F. OCUR.	VALUACIÓN	HECHO	ESTADO
RUI	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	07400	11/00/000	00/00/000	07/00/000	Desplazamiento Forzado	Activo
RUI	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	07400	14/00/000	00/00/000	07/00/000	Homicidio	Activo
RUI	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	07400	14/00/000	00/00/000	07/00/000	Homicidio	No Procesado - No Resuelto
RUI	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	07400	14/00/000	00/00/000	07/00/000	Homicidio	Activo
RUI	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	07400	14/00/000	00/00/000	07/00/000	Homicidio	No Procesado - No Resuelto
EPD	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	00000	00/00/000	00/00/000	00/00/000	Desplazamiento Forzado	Activo
EPD	MAQUEDA CANO DE TAPIRO	0000000	00000	00/00/000	00/00/000	00/00/000	Desplazamiento Forzado	Activo

FORMULARIO DE VÍCTIMAS

La consulta detallada corresponde a la información de la víctima en las bases de datos del Registro Único de Víctimas con sus hechos victimizantes y los marcos normativos por los cuales se encuentra inscrito

ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
---	---	---

CONSULTA INDIVIDUAL

VER VER A PARTIR DE N. RUTA

ANQUILACIÓ DE TÁPIRO				DOCUMENTO	ESTADO	REPORTE	COMPRO
FORMA	SEXO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000000000	TODOS	ESTADO
FECHA	GENERO	DEPARTAMENTO	ESTADO	ETNA	INDIA	DECLARACION	DECLARACION
REPORTE	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION
DECLARACION	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION

DEPARTAMENTO POR DEFECTO

ANQUILACIÓ DE TÁPIRO				DOCUMENTO	ESTADO	REPORTE	COMPRO
FORMA	SEXO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	TODOS	ESTADO
FECHA	GENERO	DEPARTAMENTO	ESTADO	ETNA	INDIA	DECLARACION	DECLARACION
REPORTE	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION
DECLARACION	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION

DEPARTAMENTO POR DEFECTO

ANQUILACIÓ DE TÁPIRO				DOCUMENTO	ESTADO	REPORTE	COMPRO
FORMA	SEXO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	TODOS	ESTADO
FECHA	GENERO	DEPARTAMENTO	ESTADO	ETNA	INDIA	DECLARACION	DECLARACION
REPORTE	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION
DECLARACION	ESTADO	DEPARTAMENTO	ESTADO	REVISADO	0000	DECLARACION	DECLARACION

DEPARTAMENTO POR DEFECTO

Nombres, apellidos y de la víctima.


Documento de identificación de la víctima

ID de la persona: Corresponde al número asignado en el sistema, por el cual también se puede identificar a la víctima.

Fuente: Donde se encuentra la información: SIPOD, SIRAV, SIV, o RUV

.Fecha de la declaración, departamento y municipio: Se registra lugar y fecha de presentación de la declaración

- Consulta detallada por marco normativo y hecho victimizante

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 396 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

La consulta detallada por marco normativo y hecho victimizante, se realiza seleccionando el hecho victimizante, desplegando la pestaña correspondiente,



The screenshot shows a web interface titled "CONSULTA INDIVIDUAL". At the top, there is a red button labeled "NOVEDAD PARA CONSULTA". Below it is a search form with the heading "ANAZULIA CANO DE TAPIERO". The form contains several input fields for search criteria, including "FUENTE", "LUGAR", "DELEGACIÓN", "FECHA", "DOCUMENTO", "FOLIO", "ESTADO", "TIPO VÍCTIMA", "DIRECCIÓN", "MUNICIPIO", "DEPARTAMENTO", "MUNICIPIO", "MUNICIPIO", and "MUNICIPIO". Below the search form is a table with the heading "DEPARTAMENTO VÍCTIMAS" and four rows of data, each with a number in the first column and a name in the second column.

Al seleccionar el hecho victimizante, que nos muestra la información del hecho y el grupo familiar asociado al mismo.



The screenshot shows a detailed view of a victim's information. The heading is "ANAZULIA CANO DE TAPIERO". The form contains several input fields for detailed information, including "FUENTE", "LUGAR", "DELEGACIÓN", "FECHA", "DOCUMENTO", "FOLIO", "ESTADO", "TIPO VÍCTIMA", "DIRECCIÓN", "MUNICIPIO", "DEPARTAMENTO", "MUNICIPIO", "MUNICIPIO", and "MUNICIPIO". Below the search form is a table with the heading "DEPARTAMENTO VÍCTIMAS" and four rows of data, each with a number in the first column and a name in the second column.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

AMAGUELLA CASO DE TAFERIO

PAIS:	COLOMBIA	DECLARACIÓN:	201402	DOCUMENTO:	3450040	CONDICIÓN:	1001102
PROVINCIA:	BOYACÁ	SECTOR:	EL CENIZO	PROCESO:	410001101	CONDICIÓN:	SW VICTIMA
MUNICIPIO:	EL CENIZO	DEPTO. LOCAL:	BOYACÁ S.C.	MUN. LOCAL:	EL CENIZO S.C.	CONDICIÓN:	DIRECTA

DEPLAZAMIENTO FORZADO

FECHA INICIO:	11/05/2012	FECHA FIN:	11/05/2012	PROCESO DEPLAZAMIENTO:	1001102
MOTIVO:	GOBIERNO COLONIAL	CAUSA:	EL CENIZO	CONDICIÓN:	1001102
DEPARTAMENTO:	BOYACÁ	MUNICIPIO:	EL CENIZO	CONDICIÓN:	SW VICTIMA

SI	NOMBRE	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	EVALUACION	ESTADO	FECHA FIN
1001102	AMAGUELLA CASO DE TAFERIO	3450040	Declaración	Miembro de grupo	11/05/2012	Activo	1001102
1001102	AMAGUELLA CASO DE TAFERIO	3450040	Declaración	Relacionado con grupo	11/05/2012	Activo	1001102
1001102	AMAGUELLA CASO DE TAFERIO	3450040	Declaración	Miembro de grupo	11/05/2012	No activo, no evaluado	1001102

De acuerdo al perfil del usuario asignado, se podrán consultar las ayudas o beneficios recibidos por parte de la Unidad o de otras entidades del SNARIV.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ID PERSONA	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	F_VALORACION
1212	Angela Gabriela Moreno	1234	CEDULA DE CIUDADANIA	HOJA(A)	23/07/2012
1213	Miguel Angel Cortés	12345	CEDULA DE CIUDADANIA	VICTIMA DIRECTA	23/07/2012


AYUDAS Y BENEFICIOS

ACION	F_VALORACION	ESTADO	TIPO_VICTIMA	F_NACIMIENTO	GENERO	ETHIA	DISCAPACIDAD
(A)	23/07/2012	Incluido	SIN INFORMACION	10/07/1971	FEMENINO	NO DEFINIDO	SIN INFORMACION
DIRECTA	23/07/2012	Incluido	SIN INFORMACION	02/01/1900	MASCULINO	NO DEFINIDO	SIN INFORMACION

AYUDAS Y BENEFICIOS

IMPORTANTE:

- ✓ Recuerde **realizar la verificación** del estado en el RUV de cada uno de los integrantes del hogar.
- ✓ En caso de pertenecer a un desplazamiento masivo (más de 10 hogares o 50 personas) es necesario que el grupo familiar esté aclarado en el Registro. Si no lo está se debe verificar si ya se realizó la novedad, de lo contrario se debe realizarla.
- ✓ Si en VIVANTO aparece como único hecho victimizante **EVENTO MASIVO**, Verifique el precargue en PAARI para su formulación.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 399 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


1.2 Verificación de la No existencia de PAARI formulado previamente.

Pueden existir casos en los cuales a una víctima se le ha formulado previamente un PAARI, para verificar estos casos,

1. Ingresar a la herramienta PAARI: Digite usuario y contraseña asignados e ingrese:



2. Ingresar por la opción Expedientes, Captura PAARI, Resumen PAARI

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 400 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



3. En el siguiente campo, digite el número de identificación de la persona que se requiere consultar y se selecciona el botón "Generar Resumen PAARI"

Buscador


Resumen Paari

Resumen Paari

Seleccione Tipo de Reporte: Resumen Paari

Número Documento: 1003194749

Generar Resumen Paari

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 401 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

4. Si la persona tiene PAARI formulado como AUTORIZADO, o aparece como integrante de hogar dentro de PAARI existente, genera el siguiente documento con la información del hogar PAARI al cual pertenece




NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	ID VÍCTIMA	ESTADO PAARI	SEXO	HECHO VICTIMIZANTE
DOLY ROSA RIVERA	Identificación Ciudadanía / Cartilla	20203798	Finalizado PAARI	F	Desplazamiento Forzado
MARITZA LUCIA SOMERIVIERA	Indocumentado	950002000	Indocumentado PAARI (sin asistencia)	F	Desplazamiento Forzado
HERNAN LUCIA MARCELA SAMUDIO	Tarjeta de Identidad	980007010	En diligenciamiento PAARI (sin asistencia)	F	Desplazamiento Forzado
			En diligenciamiento PAARI (sin asistencia)	F	Desplazamiento Forzado
MARCO URBANO BUI	Identificación Ciudadanía / Cartilla	202019740	En diligenciamiento PAARI (sin asistencia)	M	Desplazamiento Forzado

Allí se puede ubicar a la persona dentro del hogar PAARI, y su estado actual

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	ID VICTIMA	ESTADO PAARI	RUV	HECHO VICTIMIZANTE
DOLLY PIZO IMBACHI	Cédula de Ciudadanía / Contraseña	25283749	Finalizado Paari Autorizado Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
MARTHA LUCIA GOMEZ JIMENEZ	Indocumentado	95101821030	Indocumentado Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
ADRIANA LUCIA PANTOJA SAMUDIO	Tarjeta de Identidad	98100970732	En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
			En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado
RAMIRO URBANO UNI	Cédula de Ciudadanía / Contraseña	1003194749	En Diligenciamiento Paari Persona Asistencia	Si	Desplazamiento Forzado

5. Los Estados que se podrán encontrar en el resumen PAARI son los siguientes:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 403 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- **En diligenciamiento PAARI Asistencia:** Indica que no se ha terminado de diligenciar el PAARI y se encuentra en alguna medida
- **Finalizado PAARI Asistencia:** Cuando la persona ya terminó el diligenciamiento de PAARI completamente.
- **Indocumentado PAARI Asistencia:** Indica que la persona en el momento del diligenciamiento de PAARI no contaba con el documento acorde con su edad.
- **Novedades PAARI Asistencia:** Cuando la persona en el momento del diligenciamiento de PAARI contaba con Novedades en el Registro Único de víctimas.
- **Pendiente verificación:** Cuando al diligenciar la información de las medidas de una persona en el PAARI, se seleccionó la opción de respuesta: "No cuenta con información – pendiente verificación".

7. En caso de que el PAARI quede con estado Novedades, el enlace integral que inició el PAARI debe estar pendiente de la respuesta de la Subdirección de Valoración y Registro respecto al trámite de la novedad, para verificar su subsanación y posteriormente finalizar el PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 404 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

IDENTIFICACION




DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS
25283749	Cédula de Ciudadanía / Contraseña	DOLLY PIZO IMBACHI

2. DATOS DEL SUPLENTE

DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS

3. VÍCTIMAS IDENTIFICADAS CON NOVEDADES EN REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS – RUV

NOMBRES Y APELLIDOS	NOVEDAD IDENTIFICADA	REQUIERE SOPORTE	ADJUNTO SOPORTE

7. En el resumen PAARI se podrán encontrar los datos de:

- Conformación del hogar
- Autorizado y Suplente
- Novedades
- Necesidades en medidas de asistencia identificadas para cada uno de los miembros del hogar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


NECESIDAD INMEDIATA DE ASISTENCIA IDENTIFICADA

La go de la formulación del PAARI se realizó con las víctimas identificadas los siguientes hechos basados en el tipo de violencia de género que sufrieron y en sus necesidades con los métodos que favorecen para el PAARI y tener en cuenta con los países donde se la población víctima:

REQUIERE Y APELLO	NECESIDAD IDENTIFICADA	MEDIDA ASISTENCIAL
RAMIRO URIBE D UN	Requiere orientación ocupacional	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS
OLANDO URIBE D UN	Requiere afiliación a salud	SALUD
OLANDO URIBE D UN	Requiere atención terapéutica psicológica Estrategia de Reparación Emocional	SALUD
RAMIRO URIBE D UN	Requiere atención médica y rehabilitación	EDUCACIÓN
OLANDO URIBE D UN	Requiere acceso a servicio de salud por incapacidad por causa de violencia	SALUD
RAMIRO URIBE D UN	Requiere del trabajo con habilidades	ORIENTACIÓN
MARTHA LUCIA GONZALEZ RAMIREZ	Requiere documentación de identidad	ORIENTACIÓN
OLLY RIZO RAMIREZ	Requiere orientación de alimentación	ALIMENTACIÓN
OLLY RIZO RAMIREZ	Requiere acceso a programas regulares de alimentación	ALIMENTACIÓN
OLLY RIZO RAMIREZ	Requiere programa de empadronamiento	GENERACIÓN DE RESULTADOS
RAMIRO URIBE D UN	Requiere acceso a programas regulares de alimentación	ALIMENTACIÓN

8. Para ver completamente la información del resumen PAARI se puede navegar por las pestañas del resumen por medio de las flechas ubicada en la parte posterior del documento.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 406 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si el PAARI se encuentra en un estado diferente a finalizado, infórmele a la víctima que es necesario disponer de la documentación e información necesaria, y que un enlaces de la Unidad se pondrá en contacto con ella para finalizar el proceso.


1.3 Información sobre la figura del Autorizado y del Suplente del grupo familiar

Para la formulación del PAARI momento de Asistencia para víctimas de desplazamiento forzado ahora nos referimos a la figura del AUTORIZADO, el cual se debe seleccionar desde el contacto inicial con la víctima ya sea para formular PAARI o para realizar el agendamiento.

AUTORIZADO: El Autorizado es la persona que va actuar como interlocutor con la Unidad para las Víctimas ante cualquier acción, trámite o proceso de seguimiento que se desprenda del diligenciamiento del PAARI, así mismo es la persona que recibirá la atención humanitaria de su hogar, en el caso en que se determine que tiene derecho a ella.

El Autorizado brindará la información de todo su hogar durante la formulación del PAARI, **no es necesario que sea el Jefe de hogar que aparece en el Registro**, puede ser cualquier persona del hogar que cumpla con los siguientes requisitos:

- ✓ Encontrase incluido en el RUV por el hecho victimizante de desplazamiento forzado
- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ No presentar ningún tipo de Novedad en el RUV, si la presenta y no hay ninguna otra persona del hogar que pueda ser autorizado, se debe esperar a que la novedad se subsane para iniciar o completar el PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 407 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


IMPORTANTE:

1. Para los casos en los que el grupo familiar esté conformado únicamente por menores de edad o por una víctima con discapacidad o enfermedad crónica que le impida cumplir con el papel del autorizado, el PAARI se realiza al tutor o cuidador permanente, el cual debe contar con los documentos que acrediten esta situación: concepto emitido por la autoridad competente.
2. En estos casos, si no se cuenta con los documentos soportes de la calidad de tutor o cuidador, se debe agendar para que el PAARI se realice de forma presencial y asegurarse que al momento del diligenciamiento el tutor o cuidador lleve y anexe los documentos que acrediten dicha situación
3. Para las víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado se formula a la víctima y no se habilita en el PAARI la figura de Autorizado.

SUPLENTE: Durante la formulación del PAARI momento de asistencia a víctimas de desplazamiento forzado, se debe seleccionar con el Autorizado a una persona víctima mayor de edad, la cual se denominará suplente, para los casos en los cuales el autorizado no cuente con las facultades para realizar trámites ante la Unidad para la atención a víctimas, específicamente para el cobro de la atención humanitaria, por los siguientes motivos.

- ✓ Fallecimiento
- ✓ Privación de la libertad
- ✓ Incapacidad permanente

Tenga en cuenta que los únicos casos en los cuales no se debe asignar un suplente y no se habilitará la pregunta en la herramienta, es cuando se identifique que el grupo familiar está

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 408 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

conformado únicamente por el autorizado, menores de edad o mayores de edad con discapacidad, enfermedad crónica o no víctimas, los cuales no podrían cumplir con el papel del autorizado.


- ✓ Para que el PAARI se pueda formular en su integridad, el Autorizado **NO** debe presentar ninguna novedad en el RUV, si la presenta, debe informarle a la víctima que debe señalar a otro integrante del hogar que cumpla los requisitos para que sea el AUTORIZADO.
- ✓ Si el autorizado presenta novedad y en el hogar **NO** existen más personas que puedan ser AUTORIZADO, se le debe informar a la víctima que no es posible realizar el PAARI, hasta tanto la novedad sea subsanada.
Si se cuenta con los soportes, se puede iniciar el PAARI, con la información general, registrar la novedad, anexar los soportes y esperar a que la novedad se subsane para continuar con su diligenciamiento.

1.4 Identificación de la conformación del hogar actual para víctimas de desplazamiento forzado

Hogar Actual: Persona o grupo de personas parientes o no, donde al menos una está incluida en el RUV por desplazamiento forzado, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.

Pregúntele a la víctima quiénes hacen parte de su hogar actual a partir de la definición anterior.

Tenga en cuenta que un hogar puede estar conformado por víctimas de desplazamiento forzado, víctimas de hechos diferentes al desplazamiento y no víctimas.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 409 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

A continuación se mencionarán los aspectos sobre el parentesco que se deben tener en cuenta al momento de registrar la información de los integrantes del hogar en la herramienta.


Cómo identificar el hogar para Asistencia



Cuando en el hogar existan personas no víctimas la herramienta permitirá registrar solo la información general y no se activarán las preguntas de medidas de asistencia.

La información relacionada respecto de la composición del HOGAR PAARI, busca ser periódica, por lo que se establece que sea actualizada cada AÑO.

Los miembros del hogar podrán formular nuevamente el PAARI en el momento de asistencia, después de completado el año EXCEPTO en los siguientes casos:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 410 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Que el hogar o alguno de sus miembros sufran un nuevo hecho victimizante de desplazamiento forzado y/o abandono forzado y exista una nueva inclusión este hecho.
- ✓ Que el hogar o cualquiera de sus integrantes, haya sido acompañado en un proceso de retorno o reubicación.

Estas situaciones que conllevarán a que el respectivo PAARI sea desactivado antes de terminar su respectiva vigencia y que se pueda volver a formular.


Los miembros de un hogar que hayan sido registrados en un PAARI, NO PODRÁN hacer parte de otro HOGAR PAARI durante el año de su vigencia, con excepción de las personas que figuren como tutores o cuidadores permanentes.

IMPORTANTE:

Recuerde la figura de hogar actual sólo aplica ÚNICAMENTE para el hecho Desplazamiento Forzado. Cuando el PAARI se realice a víctimas de HECHOS DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO FORZADO, la información registrada es individual, por tanto, la herramienta permitirá registrar solo la información de la víctima y no se activará la opción de ingreso de integrantes ni las preguntas de solicita AH y medida de Retorno y Reubicación.

2. REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL PAARI EN LA HERRAMIENTA BPM

Una vez validada la información en la herramienta de consulta VIVANTO proceda con el ingreso de información en la herramienta de PAARI, (BPM). Para la formulación del PAARI utilice el guión que se encuentra en el numeral 3 de esta guía.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 411 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tenga en cuenta las indicaciones para la formulación del PAARI módulo asistencia para víctimas de desplazamiento forzado:

Para registrar la información de la víctima y el hogar al cual se le está formulando el PAARI, el enlace integral deberá diligenciar los siguientes campos:


- ✓ PAARI Autorizado Asistencia
- ✓ PAARI Persona Asistencia

En el PAARI Autorizado Asistencia se diligencia la información de Autorizado y del hogar, se compone de los siguientes módulos de preguntas:

1. Información general
2. Medida de Identificación
3. Medida de Retorno y Reubicaciones
4. Medida de Educación
5. Medida de Alimentación
6. Medida de Salud
7. Medida de Reunificación
8. Medida de Alojamiento
9. Medida de Generación de ingresos
10. Medida de Asistencia funeraria.

En el campo PAARI Persona Asistencia se diligencia la información de cada uno de los integrantes del hogar que se ha registrado, se compone de los siguientes módulos de preguntas:

1. Información general
2. Medida de Identificación
3. Medida de Alimentación
4. Medida de Educación

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 412 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5. Medida de Salud
6. Medida de Generación de ingresos

En el momento que se formule el PAARI, es necesario que el autorizado cuente con toda la información de cada uno de los miembros del grupo familiar, número y tipo de documento, información escolaridad, afiliación a salud) puesto que es él quien brinda toda la información que se requiera.


Algunas preguntas que se aplican por persona, tienen la opción de respuesta ‘No cuenta con información – Pendiente verificación’ ya que es probable que quien esté suministrando la información del PAARI, es decir el autorizado, no cuente con toda la información de su hogar.

Así mismo, las preguntas tienen la opción de selección múltiple con única opción de respuesta o de selección única con múltiple opción de respuesta.

Cuando la víctima le haya suministrado la información y vaya a ser registrada en la medida que corresponde, esta pregunta estará activa para que pueda modificarse.

Tenga en cuenta:

- ✓ Se debe registrar primero la Información General y de cada una de las medidas de asistencia del Autorizado y luego continuar con la información de cada uno de los miembros del hogar.
- ✓ Si el autorizado presenta novedad en el Registro, no es posible continuar con la formulación del PAARI.
- ✓ Se deben diligenciar todos los campos, si alguno queda vacío no permite continuar con la formulación del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 413 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- ✓ Hay dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Por ello, hay dos maneras de registrar las repuestas suministradas por la víctima y su hogar, la primera es de selección la cual corresponde a las listas desplegables o con opciones preestablecidas y, la segunda, permite digitar (nombres, números de documentos, direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros).
- ✓ Todas aquellas respuestas registradas como no cuenta con información-pendiente verificación deben ser corroboradas posteriormente por el enlace integral de manera (telefónica o personal con el autorizado o con el integrante del hogar de quien se requiere la información).
- ✓ Las respuestas del PAARI se pueden modificar hasta tanto no se haya finalizado el PAARI, si ya está finalizado no se pueden realizar modificaciones.
- ✓ Cada vez que se realice alguna modificación en el módulo de información general, las preguntas de las medidas que se hayan registrado deben actualizarse, debido a que este módulo contiene validaciones que pueden cambiar las preguntas en las diferentes medidas

Para la formulación del PAARI módulo asistencia para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado tenga en cuenta:

Sólo se registra la información de la víctima, no del hogar. El enlace integral deberá diligenciar el campo:

- ✓ PAARI Víctima Asistencia

En el PAARI Víctima Asistencia se diligencia la información de la víctima, y se compone de los siguientes módulos de preguntas:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 414 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Información general
2. Medida de Identificación
3. Medida de Educación
4. Medida de Alimentación
5. Medida de Salud
6. Medida de Reunificación
7. Medida de Alojamiento
8. Medida de Generación de ingresos
9. Medida de Asistencia funeraria.

No se habilita el módulo de R & R, debido a que sólo aplica para víctimas de desplazamiento, igualmente en el módulo de información general no se habilita la opción de autorizado, sino de víctima y tampoco se habilita la pregunta de solicitud de Atención Humanitaria, porque no aplica.

2.1 Ingreso a la Herramienta BPM-PAARI -


Ingresar a la URL asignada, diligenciar el usuario y contraseña asignados e ingresar:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 415 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Para dar inicio al flujo de PAARI momento de Asistenciase debe ir a la opción Expedientes - Captura PAARI - Iniciar Expediente:



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 416 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

A continuación encontrará la siguiente información en la pantalla en la cual se deberá dar click a Iniciar Expediente para la creación del PAARI momento Asistencia:

Es importante tener en cuenta que el campo asunto, se debe diligenciar siempre en letra mayúscula. Para el Autorizado siempre con la información del momento del PAARI que se está formulando, .

Ej: PAARI ASISTENCIA AUTORIZADO

Para cada uno de los integrantes del hogar el campo se debe diligenciar siempre identificando al integrante y el número de documento de identidad .

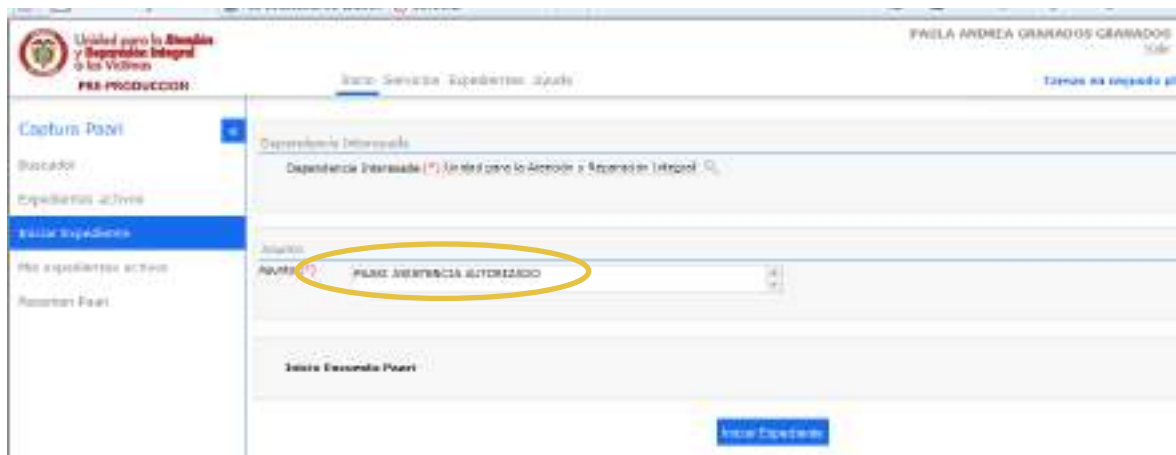
Ej:INTEGRANTE1 (2,3,4 etc) 71974648

Para los PAARI realizados por tutores o cuidadores permanentes, se debe diligenciar siempre con la información del momento del PAARI que se está formulando

Ej: PAARI ASISTENCIA TUTOR

Para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado se debe diligenciar con la información del momento del PAARI que se está formulando

Ej: PAARI ASISTENCIA VICTIMA



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Nueva Acción _ □ ×

Introduzca los datos para la nueva acción

Seleccione la acción a realizar (*) Paari Persona Asistencia ▾

Asunto (1) INTEGRANTE1 53487654

Iniciar Captura Paari Persona

Aceptar **Cancelar**

Buscador

Expedientes activos

Iniciar Expediente

Me expedientes activos

Resumen Paari

Dependencia Interesado (*) Unidad para la Atención y Reparación Integral

Asunto (1) PAARI ASISTENCIA VICTIMA


Inicio Encuesta Paari

Iniciar Expediente

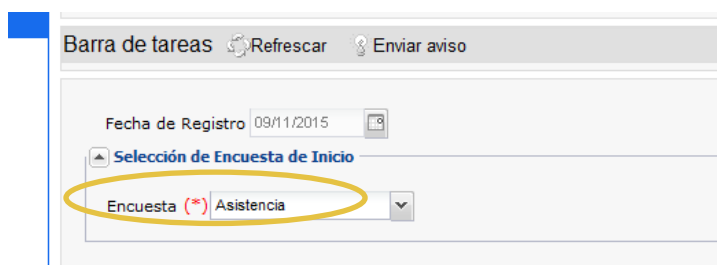
Asunto

Asunto (*) PAARI ASISTENCIA TUTOR

Inicio Encuesta Paari


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 418 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

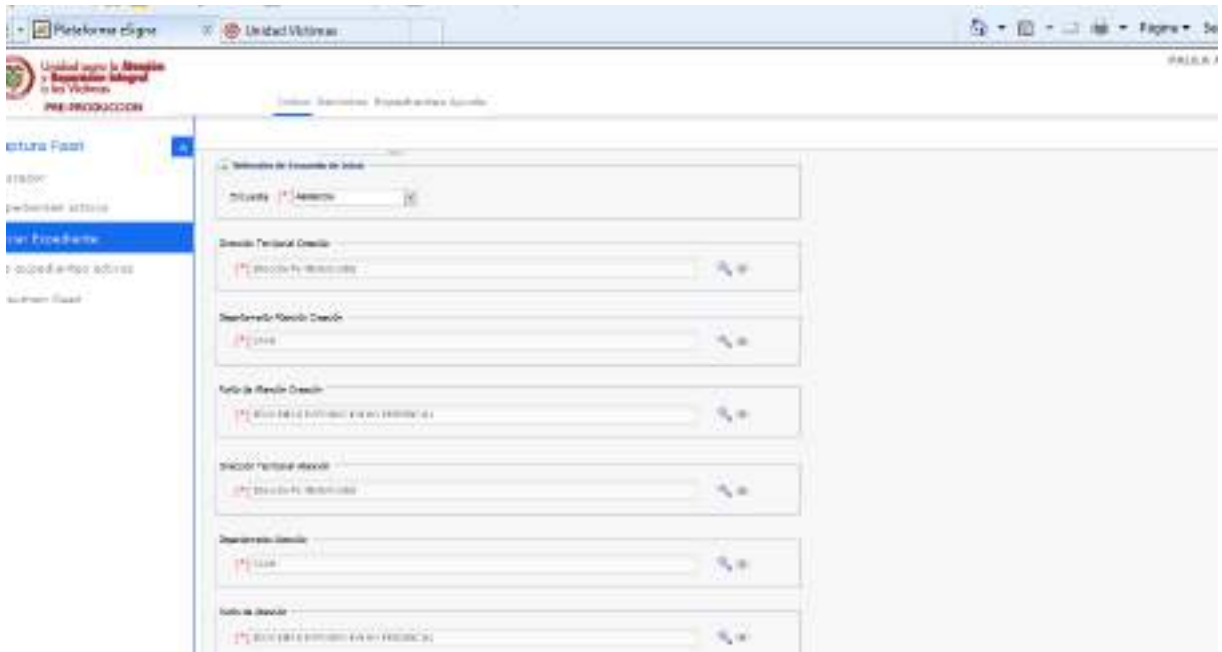
Luego se da paso al sub módulo de Encuesta de Inicio en la cual se debe seleccionar la opción Asistencia.



Posteriormente se incluyen los datos de Dirección Territorial, Departamento y municipio de creación y de atención del PAARI. Estos datos deben iguales, ya que el enlace que inicie un PAARI, debe terminarlo, excepcionalmente podrán cambiar, cuando sea imposible finalizar el PAARI por la persona que lo inició.

- **Dirección Territorial:** Es la Dirección Territorial – DT- dónde en enlace integral realiza la atención a la víctima (actualmente la distribución en el territorio es de 20 Direcciones Territoriales.
- **Departamento:** Departamento donde se encuentra realizando la atención a la víctima. (Para el caso de la DT Central, se va a encontrar la opción SAAH, que se debe seleccionar cuando la atención se realiza por el esquema no presencial.)
- **Punto de Atención:** Es el lugar exacto donde está ubicado y realizando la atención a la víctima. En los casos que se esté brindando atención en el esquema no presencial, se debe seleccionar la opción ESQUEMA DE PROMOCIÓN NO PRESENCIAL, y si la atención se realiza durante una Jornada de Atención o feria de servicio, debe escoger la opción de ESQUEMAS DE PROMOCIÓN MÓVIL.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 419 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

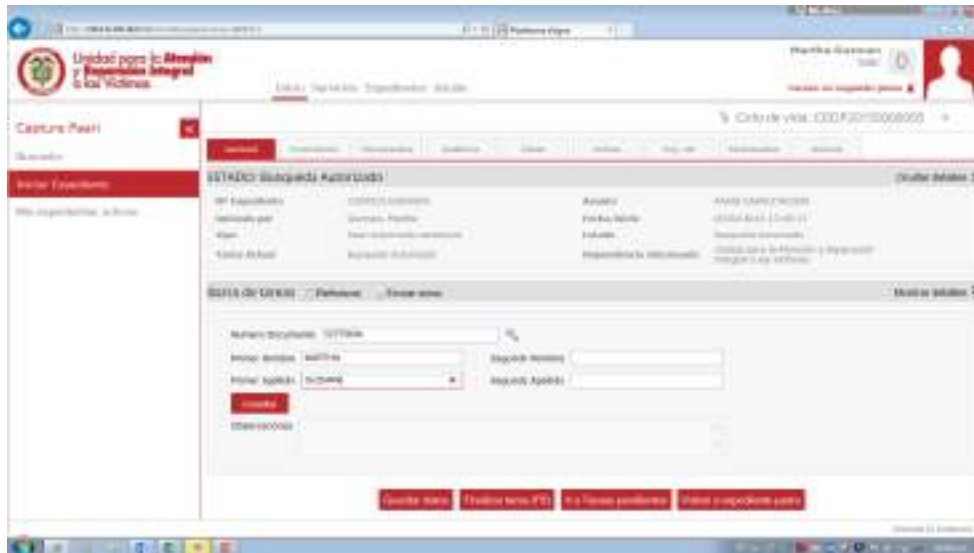


OBSERVACIÓN: Para avanzar en cada uno de los campos y sus opciones de diligenciamiento, al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Guardar Datos** y **Finalizar Tarea**.

➤ *Consulta y Precargue de Información del RUV*


Al finalizar los datos de creación del PAARI, la herramienta da paso a la consulta de la información en el RUV, allí se debe diligenciar el número de cédula de la víctima atendida y hacer click en el ícono de lupa, la herramienta va a mostrar la información de los hechos registrados en el RUV

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 420 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

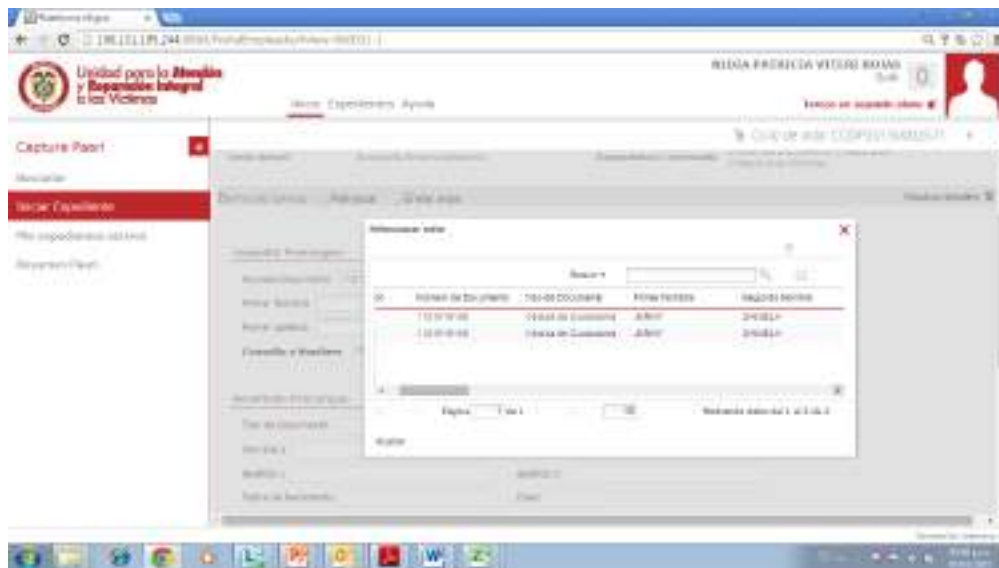



Allí se visualizan los hechos victimizantes relacionados con la víctima, por tanto es necesario tener en cuenta:

- ✓ En caso de encontrar dos o más registros por desplazamiento forzado, se debe seleccionar **el último evento registrado y por el cual se encuentra incluido.**
- ✓ En caso de encontrar el registro de varios hechos victimizantes entre los cuales exista desplazamiento forzado **se debe seleccionar el de desplazamiento forzado.**
- ✓ En caso de encontrar el registro de varios hechos victimizantes, que no incluyan desplazamiento forzado **se debe seleccionar el hecho más reciente por el cual se encuentre incluido.**
- ✓ Si en VIVANTO aparece como único hecho victimizante **EVENTO MASIVO, SI SE DEBE REALIZAR EL PAARI,** dejando en las observaciones que el caso corresponde a **EVENTOS MASIVOS,** para que posteriormente se pueda validar con Registro.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 421 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Si en VIVANTO aparece como hecho victimizante desplazamiento forzado, pero en el precargue en PAARI, aparece EVENTOS MASIVOS, se debe reportar la incidencia a través de la **mesa de ayuda**, debido a que es una inconsistencia en la herramienta. En estos casos, el PAARI queda pendiente para que sea finalizado cuando la inconsistencia se haya subsanado.
- ✓ Si la víctima se encuentra en el RUV con varios hechos victimizantes, entre ellos desplazamiento forzado y EVENTOS MASIVOS, se debe verificar la fecha del último hecho, por el cual se encuentre incluido y seleccionar este hecho para realizar el PAARI. Si es EVENTOS MASIVOS, dejar la observación.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 422 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Al seleccionar el hecho, la herramienta va a mostrar la información precargada del RUV.



Si la persona no se encuentra Registrada en el RUV, se debe registrar como **NO VÍCTIMA**, es decir no hay precargue de la información, este espacio se deja en blanco y se finaliza tarea.

De igual manera se debe hacer con la información de los tutores o cuidadores permanentes.

Consulta Precargue:


Numero Documento 


Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

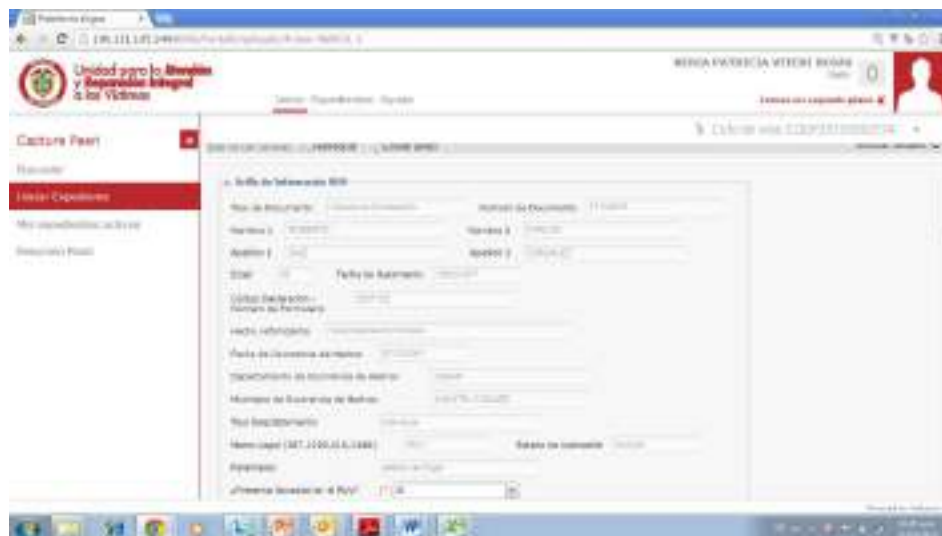
Consulta x Nombres 

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 423 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.2 Módulo de información general


En el módulo de información general se visualiza inicialmente la información precargada del RUV, luego los submódulos de novedades del Registro, soportes de discapacidad y enfermedad, el de atención humanitaria y el de información general del autorizado y los integrantes del grupo familiar, en dónde se deben registrar los datos personales y de contacto de la personal a la cual se le está formulando el PAARI.

Este módulo es de gran importancia debido a que contiene preguntas que afectan las validaciones en las preguntas de las medidas y la medición de Subsistencia mínima.



2.2.1 Grilla de Atención Humanitaria

En este sub módulo se registra si el hogar solicita atención humanitaria, y la información de si en el hogar existen personas con características especiales como menores de edad, personas mayores o personas con discapacidad. Tenga en cuenta que esta información debe coincidir con la


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 424 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

información final del PAARI, es decir, si se marcó que en el hogar existen menores de edad, al finalizar el PAARI de ese hogar debe quedar el registro del menor.



Durante el contacto es importante que se **identifique la presencia** de Niños, Niñas y Adolescentes, personas con discapacidad y personas mayores dentro del grupo familiar y a partir de ello hacer el reconocimiento de sus derechos durante la aplicación del PAARI.

Si hay en el hogar Niños, Niñas y Adolescentes, Durante el contacto es importante generar con el padre, madre, cuidador o tutor, un ambiente de **confianza y empatía** que le permita confiarnos la información que le estamos consultando, en especial cuando se trata de aquellos momentos que dentro del PAARI consulta frente a el goce de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 425 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.2.2 Información General del Autorizado y de los Integrantes

En este sub módulo es necesario diligenciar la información de la persona que proporciona la información en la realización del PAARI, es decir del Autorizado o Víctima. Para casos de niños, niñas o adolescentes o personas en situación de discapacidad que no estén en condición de brindar la información por si mismos, la información debe ser brindada por **el tutor o cuidador permanente**.


1. El tutor de los menores de edad debe contar con los documentos que acrediten esta situación, estos documentos son: concepto emitido por la autoridad competente donde se establezca quien tiene la custodia de niño, niña fotocopia del registro civil del menor y si es mayor de 7 años tarjeta de identidad, fotocopia del documento de identificación del tutor.

Recuerde que este sub módulo lo deberá diligenciar para cada integrante del hogar después de haber finalizado el PAARI del autorizado y se diligencia con la información proporcionada por el Autorizado, Tutor o Cuidador Permanente.


En los casos en los que se haya encontrado alguna novedad en el RUV, en éste espacio se deben realizar las actualizaciones y registrar la información correcta de nombres y apellidos, tipo y número de documento o fecha de nacimiento.

Tenga en cuenta que todas las preguntas de información general afectan las validaciones en las preguntas de las medidas, sin embargo las preguntas relacionadas a continuación afectan la medición de Subsistencia mínima y la entrega de Atención Humanitaria, por lo tanto debe tener especial cuidado en su diligenciamiento:

· ¿Presenta Novedad en el RUV?*


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 426 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

· ¿Solicita Atención Humanitaria?*
· ¿De Cuántas personas se conforma el hogar?*
· Hay en su hogar
· ¿Quién brinda la información?*
· Tipo de Identificación*
· Número de Identificación*
· 1er Nombre Persona Atendida*
· 2do Nombre Persona Atendida*
· 1er Apellido Persona Atendida*
· 2do Apellido Persona Atendida*
· Fecha Nacimiento*
· Sexo Persona Atendida
· ¿En la actualidad es madre gestante?*
· ¿En la actualidad es madre lactante?*
· Parentesco*
· Suplente*: La primera persona después del Autorizado que cuente con los mismos criterios de éste, automáticamente será el suplente. Se debe validar con la víctima si está de acuerdo con esta información.
· Departamento de Residencia*
· Municipio de Residencia*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 427 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

· Barrio o Localidad/Vereda o Corregimiento*
· Celular y demás números de contacto*
· Departamento de Correspondencia*
· Municipio de Correspondencia*
· ¿Usted se reconoce como integrante de algún grupo étnico?*
· ¿Presenta alguna Discapacidad?*
· ¿Presenta diagnóstico de enfermedades ruinosas, catastróficas y de alto costo?*
· ¿Está en Capacidad de Trabajar?*
· ¿Requiere del cuidado permanente de otra persona?*
· Cargue de documentos*



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 428 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En información general se encuentran las siguientes preguntas:

Tipo de Identificación: Seleccione el tipo de documento con el que cuenta la persona que brinda la información (Autorizado, tutor o cuidador permanente) del PAARI, recuerde que esta persona debe ser mayor de edad y tener su documento actualizado “CEDÚLA o CONTRASEÑA”

La víctima no cuenta con el documento de identidad o este no es acorde a la edad de acuerdo a lo siguiente:

Edad	Documento requerido
De 0 a 6 años	Registro civil
De 7 a 17 años	Tarjeta de identidad
Mayor de 18 años	Cédula de ciudadanía o Contraseña


Para el caso en que alguno de los integrantes del hogar no cuente con documento o no sea acorde a su edad seleccione la opción de ‘INDOCUMENTADO’.

Tenga en cuenta que el contar con los documentos actualizados facilitara el acceso a los derechos como la Educación, Salud, Alimentación, Recreación, entre otros.

Número identificación: Digite el número del documento correspondiente

Nombres y Apellidos de la Persona Atendida: Digite los nombres de la persona a la cual le está elaborando el PAARI (Autorizado o integrante del hogar) tal y como figuran en su documento de identidad.

Fecha Nacimiento: Realice la validación con la víctima para verificar que la fecha que aparece sea la correcta, de lo contrario realice el cambio y márkuela como novedad.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 429 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Edad: Este campo es automático, se actualiza cada vez que se realice un cambio en la **fecha de nacimiento**.

Se debe tener especial cuidado con estas preguntas, ya que la edad es un campo de validación en el PAARI ya que algunas preguntas se activan o desactivan de acuerdo con la edad de la víctima.

Sexo de la persona atendida: Es necesario tener especial cuidado al seleccionar esta respuesta, ya que en el PAARI se activan las preguntas de acuerdo con el género de la víctima. Las opciones de respuesta son hombre o mujer.

¿Cuál es su orientación sexual?: La 'orientación sexual' se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas persona.¹⁰


Esta pregunta sólo se habilita para víctimas con edad de 15 años en adelante, las opciones de respuesta a esta pregunta son:

- Bisexual
- Gay
- Heterosexual
- Lesbiana
- No sabe/No responde.

Bisexual: Mujer, hombre, persona con identidad de género femenina o persona con identidad de género masculina que siente atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o por personas de un género distinto al suyo.

Gay: Hombre o persona con identidad de género masculina que siente una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género.

¹⁰ Principios de Yogyakarta, 2007

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 430 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Heterosexual: Mujer, hombre, persona con identidad de género femenina o persona con identidad de género masculina que siente atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género distinto al suyo.

Lesbiana: Mujer o persona con identidad de género femenina que siente una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género.

¿Cuál es su Identidad de género?: La identidad de género' se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.¹¹

Las opciones de respuesta a esta pregunta son:


- Masculino
- Femenino
- Hombre Trans
- Mujer Trans
- No sabe/No responde.

Recomendaciones para el Registro de la información de orientación sexual e identidad de género.

Las preguntas, de sexo, orientación sexual e identidades de género se pueden formular de la siguiente manera:

SEXO

¹¹ Principios de Yogyakarta, 2007

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 431 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


4. Señor o señora: _____ su sexo de nacimiento es:
- c. Hombre
 - d. Mujer
 - e. Intersexual

ORIENTACIÓN SEXUAL

5. ¿A usted le gustan (siente atracción sexual)?:
- d. Solo los Hombres
 - e. Solo las Mujeres
 - f. Hombres y mujeres
- 2.1 Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió mujer y:
- a. Siente atracción solo por mujeres, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como una mujer lesbiana?, en caso afirmativo marque la opción **LESBIANA**.
 - b. Siente atracción solo por hombres marque la opción **HETEROSEXUAL**.
- 2.2 Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió hombre y:
- a. Siente atracción solo por hombres, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como un hombre gay?, en caso afirmativo marque la opción **GAY**.
 - b. Siente atracción solo por mujeres, marque la opción **HETEROSEXUAL**.
- 2.3 Si responde que siente atracción por hombres y mujeres, pregunte a la persona ¿se reconoce usted como una persona bisexual?, en caso afirmativo marque la opción **BISEXUAL**.

IDENTIDAD DE GÉNERO

6. ¿Usted se considera una persona:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 432 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- e. Femenina
- f. Masculina
- g. Hombre trans*

**Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió: mujer y se considera una persona masculina, pregúntele, ¿usted ha hecho alguna adecuación corporal o de cualquier otro tipo (hormonas, ocultamiento de senos, cambio de sexo) para construirse como hombre?, si la respuesta es afirmativa marque HOMBRE TRANS.*


- h. Mujer trans**

***Si a la pregunta sobre el sexo de nacimiento respondió: hombre y se considera una persona femenina, pregúntele, ¿usted ha hecho alguna adecuación corporal o de cualquier otro tipo (hormonas, implantes de senos, glúteos, cambio de sexo) para construirse como mujer?, si la respuesta es afirmativa MUJER TRANS.*

Es importante tener **en cuenta** la siguiente **recomendación** para abordar la **Pregunta PAARI sobre orientaciones sexuales e identidades de género de NNA.**

A continuación, realizaré unas preguntas sobre el desarrollo sexual de las niñas, niños y/o adolescentes que integran su núcleo familiar. Esta pregunta nos ayudará a saber con mayor profundidad la necesidad de atención, asistencia y reparación que necesitan en su hogar y poder brindar de una manera más acertada la oferta que requieren todas y todos los miembros de su familia, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, pues es muy importante que sus derechos y necesidades específicas como víctimas del conflicto armado, queden consignadas de manera concreta en este PAARI.

¿El niño/niña o adolescente que está bajo su cuidado y conforma su hogar, le ha manifestado o ha expresado alguna atracción o gusto hacia personas del mismo sexo de ella o él? ¿Ha manifestado una identidad de género que no vaya acorde a su cuerpo? Es decir, si nació con sexo niña y aun así ha manifestado sentirse niño, o nació con sexo niño y aun así ha manifestado sentirse niña.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 433 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Estado civil: en este campo se indaga por el estado civil de la persona a la que se le está formulando el PAARI (Autorizado o integrante del hogar). No tiene validación de edad, por tanto si está indagando la información de un menor de 7 años, valide con la víctima la pregunta, sin realizarla de forma textual.


Las opciones de respuesta son:

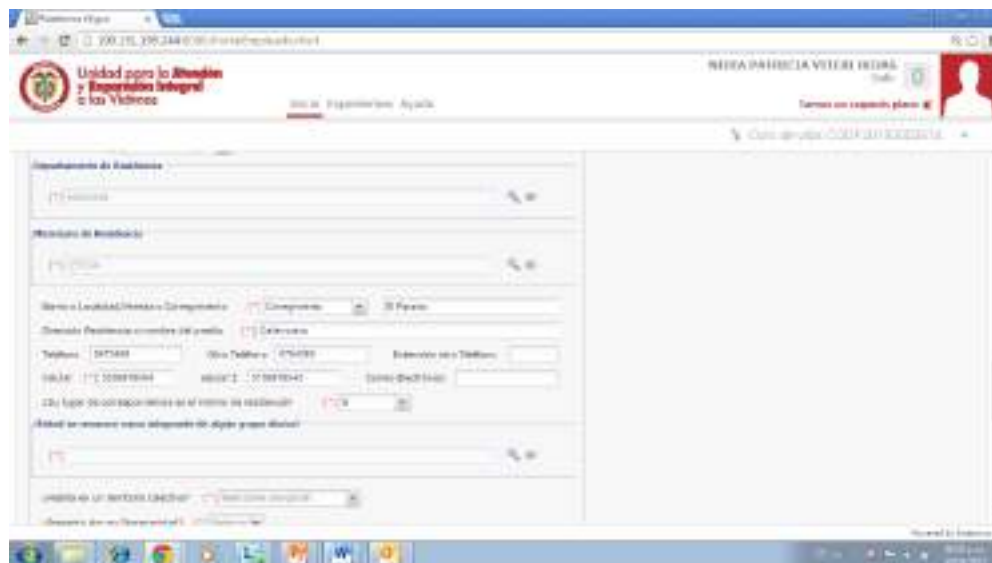
- Casado (a) con Hijosaci
- Casado (a) sin Hijos
- Soltero (a) con Hijos
- Soltero (a) sin Hijos
- Unión Libre con Hijos
- Unión Libre sin Hijos
- Viudo (a) con hijos
- Viudo (a) sin hijos

¿En la actualidad es madre gestante?: Esta pregunta solo se activa para mujeres a partir de los 8 años hasta los 57 años. Consulte si la víctima a la cual se está registrando la información se encuentre en estado de embarazo. Al responder SÍ en esta pregunta, esta información se precargará en la Medida Alimentación.

¿En la actualidad es madre lactante?: Esta pregunta solo se activa para mujeres a partir de los 8 años hasta los 57 años. Consulte si la víctima a la cual se está registrando la información se encuentre en etapa de lactancia (suministrando leche materna) a un menor (hasta 3 años de edad). Al responder SÍ en esta pregunta, esta información se precargará en la Medida Alimentación.

Posteriormente se indaga sobre los datos de contacto de la víctima, datos de residencia y/o de correspondencia.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 434 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Departamento Residencia: Seleccione el Departamento en el que reside en la actualidad la víctima.

Municipio Residencia: Los Municipios se activan de acuerdo con el Departamento seleccionado en el ítem anterior.

Barrio/ Localidad - Vereda/Corregimiento: en este campo se debe escoger de la lista desplegable la opción de barrio/ Localidad o Vereda/ corregimiento y luego digitar el nombre según la opción.

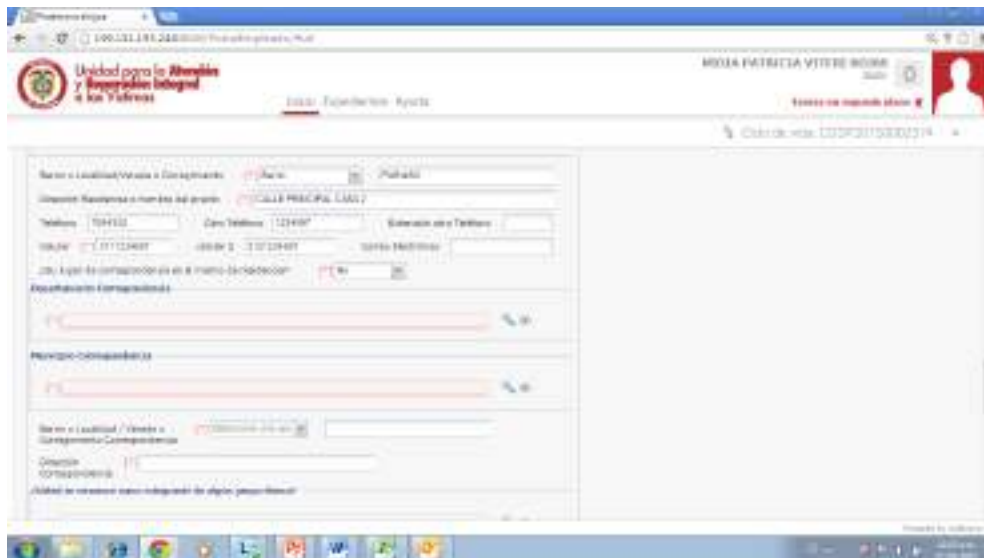
Dirección Residencia o nombre del predio: este campo es obligatorio porque aun cuando la víctima no cuente con la información exacta de su dirección de residencia es necesario diligenciar algún tipo de información que dé cuenta del sector en el que reside la víctima (por ejemplo, nombre del Barrio, Calle, Avenida, Comuna, Localidad, etc.).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 435 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Teléfono, Otro teléfono, Celular: es muy importante que se diligencien estos campos, debido a que si bien es posible dejar en blanco algunas de estas casillas, para la Unidad es muy importante tener varios números que posibiliten el contacto con la víctima.

Correo electrónico: este campo no es obligatorio por lo que si la víctima no cuenta con esta información, es posible dejar en blanco la casilla.

¿Su lugar de correspondencia es el mismo de residencia? Hay ocasiones en las cuales las víctimas prefieren que la correspondencia les llegue a un lugar diferente a su residencia, Ej. su lugar de trabajo, o a la personería municipal, en estos casos, se debe escoger la opción **NO** en la respuesta. Esto habilita las preguntas de departamento, municipio y dirección del lugar de correspondencia.



Pertenencia Étnica: La pertenencia étnica es de auto- reconocimiento por parte de la víctima. Por ejemplo: una persona de color de piel blanca puede auto reconocerse como población negra o

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 436 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

afrodescendiente. En este sentido, es necesario preguntar a todas las víctimas si se consideran o no pertenecientes a alguna de la etnias en mención e indicarle a la víctima todas las opciones:

AFRODESCENDIENTES

INDIGENAS

RROM

Ninguno


Recomendaciones para el Registro de la Pertenencia Étnica:

Si la víctima se autoreconoce como miembro de una comunidad étnica, automáticamente se habilita en la herramienta la opción de escoger el nombre de la comunidad a la que pertenece:

Nombre del Consejo Comunitario /Resguardo/ Kumpany: Es necesario seleccionar de la lista desplegable de opciones el nombre exacto del Nombre del Consejo Comunitario /Resguardo/ Kumpany en el que la víctima manifiesta pertenecer. Tenga en cuenta que si la víctima manifiesta pertenecer a un grupo Indígena es necesario que identifique el resguardo o la comunidad a la que pertenece, si no se encuentra en la lista, se debe señalar la opción otra y en el campo de observaciones incluir el nombre de la comunidad o resguardo al que afirma pertenecer, si la opción otra no se encuentra habilitada, debe señalar en Pertenencia Étnica NINGUNA.

Si la víctima manifiesta reconocerse como Afrodescendiente, pero que no pertenece o no sabe el nombre del Consejo comunitario, el Enlace de Integral debe señalar la opción otro.

Si la víctima manifiesta pertenecer a la comunidad étnica Rrom, es necesario que identifique la Kumpany y/o la Vitsa a la que pertenece, si no se encuentra en la lista, se debe señalar la opción otra y en el campo de observaciones incluir el nombre de la Kumpany o Vitsa al que afirma pertenecer, si la opción otra no se encuentra habilitada, debe señalar en Pertenencia Étnica NINGUNA.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 437 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿**Habita en un territorio colectivo**? Esta pregunta hace referencia a los territorios poseídos de forma regular y permanente por una comunidad étnica, (comunidades negras, afro, raizales, palenqueras o indígenas) que constituyen el ámbito tradicional de sus actividades sociales, económicas y culturales. Ej: Resguardos o consejos comunitarios. Los grupos indígenas y algunas comunidades afro requieren del territorio en el cual están asentados para desarrollar su cultura, lo que presupone el reconocimiento del derecho de propiedad colectiva sobre los territorios tradicionales ocupados y los que configuran territorios ancestrales.

Una persona puede habitar en una territorio colectivo se reconozca o no como miembro de una comunidad étnica, por eso la pregunta se habilita para todas las víctimas.


¿**Cuenta con una autoridad étnica**? Esta pregunta se habilita para la víctima en caso de haber manifestado pertenecer a una comunidad étnica, es necesario responder con qué tipo de autoridad cuenta.

¿**Presenta alguna discapacidad**?¹²: Esta pregunta contienen dos opciones de respuesta SI / NO, normalmente las discapacidades están **soportadas en un diagnóstico médico** y es muy importante para la Unidad identificar todas aquellas víctimas que cuentan con algún tipo de discapacidad, la información que se diligencia precarga preguntas de la Medida de Salud. En caso que responda SI se habilita los siguientes campos: TIPO DE DISCAPACIDAD, ORIGEN O ACENTUAMIENTO DE LA DISCAPACIDAD Y RED DE APOYO DE LA DISCAPACIDAD.

Recomendaciones para el registro de información de discapacidad

A continuación se realiza una breve descripción de la definición de discapacidad y sus tipos para que tenga mayor claridad acerca de las características de cada una de ellas.

¹² La información sobre discapacidad fue tomada del documento: Categorías Discapacidades FUD – PAARI (2013). Grupo de Personas con Discapacidad, Unidad para las Víctimas. Bogotá.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 438 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

La Organización Mundial de la salud define la discapacidad como:

Un término que incluye las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación activa en sociedad. Las cuales en algunos casos podría ser producto de un problema de salud, (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como discapacidad física generada por un accidente de tránsito, violencia social entre otros).¹³


De acuerdo con el artículo 1º de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos las Personas con Discapacidad¹⁴ existen por lo menos cinco tipos de discapacidades, a continuación se describen los tipos de discapacidad, con el fin de identificar y reportar de forma más fácil y sencilla la discapacidad de las víctimas.

Discapacidad Física: En esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios, es posible identificar este tipo de discapacidad, cuando las personas presentan en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad o diversidad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras.

Esta discapacidad Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida o encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal o manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis. Acá se encuentra a las personas que usan sillas de ruedas, bastón; a las personas de talla

¹³ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD- BANCO MUNDIAL. Informe Mundial sobre la discapacidad. Malta-2011. Pág. 4.

¹⁴ Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos las Personas con Discapacidad Artículo 1

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 439 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

baja, a las víctimas de minas que han sufrido la amputación o mutilación de alguno de sus miembros inferiores o superiores, entre otros.

Estas personas podrían requerir de la ayuda de otras personas las cuales se denominan cuidadores o ser usuarios de ayudas técnicas como: prótesis, órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros.

Este tipo de discapacidad tiene diferentes causas, congénitas, enfermedades degenerativas, infecciosas o metabólicas, por accidentes entre otros. Algunos ejemplos son: Paraplejía, Tetraplejía, Esclerosis múltiple, Parálisis cerebral, Enfermedad de Parkinson, Distonía muscular, Amputación de miembros inferiores o superiores.


Preguntas útiles para indagar por este tipo de discapacidad:

- ✓ *¿Usted presenta alguna dificultad al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo? ¿Tiene limitaciones al llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar?*
- ✓ *¿Usted requiere de alguna ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas para desplazarse?*
- ✓ *¿Su hogar requiere alguna adaptación física para desplazarse sin inconvenientes?*

Recomendaciones:

- ✓ Si la lo solicita, el enlace presencial debe apoyar a la víctima con movilidad reducida o discapacidad sensorial en la movilidad dentro del Centro Regional o Punto de Atención,

Discapacidad sensorial. Incluye en general a las personas que por alguna afectación, completa o parcial, en los sentidos de la vista o de la audición, encuentran dificultades para comunicarse y/o

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 440 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

desempeñarse en sus actividades cotidianas en igualdad de condiciones. Aquí se encuentra a las personas ciegas o de baja visión, a las personas sordas o hipoacúsicas, y a las personas sordociegas. La sordoceguera no es una simple conjunción entre la ceguera y la sordera, sino una discapacidad totalmente autónoma y diferente de aquellas dos que es al mismo tiempo una discapacidad múltiple.

- **Auditiva:** La discapacidad auditiva hace referencia a la pérdida parcial o total de la capacidad auditiva en uno o ambos oídos, En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes hablados.


En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando éstos se amplifiquen.

Preguntas útiles para indagar por este tipo de discapacidad

- ✓ *¿Se le dificulta escuchar la voz de una persona cuando están sosteniendo una conversación?*
- ✓ *¿Tienen que repetir varias veces lo que le están diciendo porque no entiéndelo que le están diciendo?*
- ✓ *¿Cuándo ve televisión tiene que verla con un volumen alto, molestando a las otras personas?*
- ✓ *¿A veces no escucha cuando tocan a la puerta de su casa?*

Recomendaciones:

Enlace No presencial:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 441 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- ✓ Realizar el contacto con lenguaje claro, utilizando estrategias como indicarle a la víctima con baja audición que puede buscar un espacios sin ruidos de fondo, para que pueda escuchar mejor la información que se le va a brindar.
- ✓ Si no entiende lo que la persona está diciendo, solicite que lo repita y siempre asegúrese que ella le está entendiendo la información que usted le está entregando.

Enlace Presencial:

- ✓ Realizar el contacto con lenguaje claro, puede utilizar la escritura o ayudas visuales.
 - ✓ Diríjase a la persona directamente y no a su intérprete o acompañante.
 - ✓ Siempre hable de frente y articule las palabras de forma clara y sencilla. No realice gestos exagerados de lo que está explicando.
 - ✓ Evite taparse la boca o voltear cuándo esté interactuando con la persona, ya que algunas tienen habilidad de leer los labios.
 - ✓ Tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal, ya que cobra gran importancia.
 - ✓ Si no entiende lo que la persona está diciendo, solicite que lo repita y si es posible que escriba.
 - ✓ Antes de hablarle a la persona asegúrese que le está prestando atención.
 - ✓ Es fundamental la señalización que indique con claridad en dónde se encuentra la persona.
- **Visual o baja visión:** La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución del sentido de la visión, la cual no es corregible con ayudas externas como lentes, gafas, lupas entre otros, en esta categoría se encuentran aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, forma, tamaño, o color de los objetos.

Algunas preguntas útiles para indagar por este tipo de discapacidad son:

- ✓ *¿Le es imposible ver y leer de cerca? Por ejemplo libros, periódicos, papeles, avisos, etc.*
- ✓ *¿Le molesta la luz del sol cuando está realizando alguna actividad cotidiana asintiendo esto que no pueda ver?*
- ✓ *¿Le es difícil identificar objetos y los confunde con otros?*


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 442 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ *¿Al momento de desplazarse de un lugar a otro se le dificulta y en algunos casos requiere de ayuda.*
- ✓ *Al llegar la noche le cuesta más trabajo identificar los objetos, las personas y caminar con seguridad*

Recomendaciones:

- ✓ Presentarse como enlace y ponerse al tanto de los requerimientos de la víctima. Si hay más personas también indíquese.
- ✓ Hablar en tono normal, despacio y claro, mirándole siempre a la cara.
- ✓ Cuando vaya a hablarle, diga su nombre para que sepa que la información que va a emitir es para él/ella.
- ✓ Indique la acción que va a realizar. Por ejemplo, "estoy revisando en el sistema". De igual manera informe acerca de los documentos que va a entregar.
- ✓ Si se va a retirar del sitio en el que está la persona, despídase o explíquese que se va a ausentar por un momento.
- ✓ Use términos orientativos para dar indicaciones de ubicación.
- ✓ Preste su ayuda siempre y cuando sea solicitada.
- ✓ Elimine obstáculos que generen riesgos a las personas con discapacidad visual para evitar accidentes. Indique si existen barreras que puedan generar peligro a la persona.
- ✓ Si se va a ausentar infórmele a la víctima.

Discapacidad Intelectual/ cognitiva: es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Entre las más conocidas discapacidades cognitivas están: el Autismo, el síndrome Down, el Síndrome de Asperger, entre otros. Las personas con discapacidad cognitiva presentan dificultades principalmente en el desarrollo de la inteligencia verbal y matemática, mientras que en la mayoría de casos conservan intactas sus demás inteligencias tales como artística, musical, interpersonal e intrapersonal.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 443 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Incluye en general a las personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Este tipo de discapacidad no hace referencia a una incapacidad para aprender, pensar o adquirir el conocimiento, sino a que quienes se enmarcan en este tipo de discapacidad piensan, aprenden y adquieren el conocimiento de otras maneras, en otros tiempos y a otros ritmos.

Recomendaciones:

- ✓ Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador.
- ✓ Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito en forma sencilla.
- ✓ Es importante, no prejuzgar sobre la capacidad intelectual de estas víctimas. Cada persona tiene la posibilidad de comunicarse según sus capacidades y es necesario establecer un diálogo directo con la víctima.
- ✓ Diríjase directamente a la persona.
- ✓ Sea claro y exprese con mensajes cortos y concretos. Si es necesario haga pausas para preguntar si necesita ampliación de la información.
- ✓ Sea paciente al dar explicaciones y escucharlo.
- ✓ No trate a la persona de forma infantil, hágalo acorde a su edad.
- ✓ No debe terminar las palabras que la persona con discapacidad se esfuerza por decir.
- ✓ Respete las decisiones que la persona toma.

Discapacidad Mental La discapacidad mental psicosocial es la que se puede derivar de una enfermedad mental o de un diagnóstico psiquiátrico puede ser temporal o permanente y se convierte en una condición de vida la cual puede representar diversidad en la forma de pensar, sentir y actuar, lo cual ocasiona una alteración en la forma de relacionarse con otros. La enfermedad mental es un trastorno cerebral que a veces disminuye la capacidad que tienen las personas para afrontar las situaciones ordinarias de la vida.

Incluye en general a las personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Este tipo de discapacidad hace referencia a personas con diagnósticos como: depresión

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 444 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


profunda, trastorno bipolar, a la esquizofrenia, entre otras. La sola enfermedad mental no hace que una persona tenga una discapacidad, sino que se requiere consultar las especiales situaciones que tiene en la interacción con los demás, con la sociedad, con su entorno para determinarla. Este tipo de discapacidad no compromete el proceso de aprendizaje, el cual, en muchos de los casos permanece intacto y por ello la discapacidad psicosocial no es asimilable a la intelectual.

Recomendaciones

- ✓ Si el funcionario identifica la discapacidad mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) debe tratar a la persona con respeto y consideración. En caso tal que perciba que los comportamientos que muestra la persona requieren de la intervención de un profesional, deberá solicitar ayuda.
- ✓ La atención que se les dé a estas víctimas debe ser con actitud comprensiva y tranquila y evitando tener elementos alrededor que puedan ser utilizados como herramientas de agresión.
- ✓ Realice el saludo de manera habitual.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados. No lance juicios de valor.
- ✓ Tómese el tiempo necesario hasta que se asegure que la persona entendió la información y las indicaciones que le está dando.

Múltiples. Son los casos en que los anteriores tipos de discapacidad se combinan en la misma persona y generan necesidades complejas y diferenciadas. Como la sordoceguera o parálisis cerebral entre otras.

.Tenga en cuenta: Que si una víctima cuenta con más de una discapacidad se deben señalar todas las que la víctima reporte

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 445 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la persona respondió "SI" en la pregunta "¿Presenta algún tipo de discapacidad?, se habilitará la siguiente pregunta:

¿Requiere su entorno algún tipo de ajuste o modificación que facilite sus actividades diarias? Esta pregunta es muy importante porque con ella se busca realizar la identificación de ajustes razonables, Tiene las siguientes opciones de respuesta:


1. Espacios físicamente accesibles con rampas, ascensores y otras adecuaciones:
2. Acceso con acompañante de apoyo:
3. Guía intérprete:
4. Acceso con perro guía:
5. Materiales en Braille:
6. Audio descripción
7. Software lector de pantalla:
8. Material en alto contraste y tipografía aumentada:
9. Presentación de documentos e información en lenguaje simplificado y de fácil lectura:
10. Mayor espacio de tiempo para desarrollar actividades:
11. Mayor espacio de tiempo para comunicarse:
12. Espacios de atención privados:
13. Otros, ¿Cuáles? Si la persona refiere algún ajuste que no esté contemplado por favor relaciónelo en este espacio

Recomendación de abordaje: Esta pregunta se puede abordar de la siguiente manera:

¿Necesita en su vida cotidiana (lugares en el marco de la ruta, por ejemplo: en el punto de atención, centro de salud, centro educativo) algún tipo de ajuste o modificación que facilite sus actividades diarias?

Por ejemplo: (leer opciones de respuesta con indicaciones de acuerdo a la discapacidad tipificada)

1. Espacios físicamente accesibles con rampas, ascensores y otras adecuaciones:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 446 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Discapacidad física: Lugares con rampas, barandas, ascensores, que se dedique más tiempo cuando lo atienden en alguna entidad, etc.

2. Acceso con acompañante de apoyo:

Discapacidad intelectual/cognitiva: Persona de apoyo para tomar decisiones cuando esté en alguna entidad como centro médico, alcaldía, o alguna otra entidad.

3. Guía intérprete:

Discapacidad sensorial (persona sorda, persona ciega): Personas que interprete lo que quiere decir. (Guía intérprete en lengua de señas colombiana, o modelo lingüístico tradicional)

4. Acceso con perro guía:

Discapacidad sensorial (persona ciega o con baja visión): ingreso con perro guía a establecimientos públicos.


5. Materiales en Braille:

Discapacidad sensorial (persona ciega): Materiales en Braille

6. Audio descripción:

Discapacidad sensorial (persona sorda): Descripción auditiva de los lugares.

7. Software lector de pantalla:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 447 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Discapacidad sensorial (persona ciega o con baja visión): Programa de lector de pantalla para computador.

8. Material en alto contraste y tipografía aumentada:

Discapacidad sensorial (persona con baja visión): Cartillas o documentos en alto contraste y letra grande.

9. Presentación de documentos e información en lenguaje simplificado y de fácil lectura:

Discapacidad intelectual/cognitiva: Documentos en lenguaje sencillo.

10. Mayor espacio de tiempo para desarrollar actividades:

Discapacidad física: Que se dedique más tiempo cuando lo atienden en alguna entidad, etc.


11. Mayor espacio de tiempo para comunicarse:

Discapacidad intelectual/cognitiva: Que se dedique más tiempo cuando lo atienden en alguna entidad, para comprender lo que le están explicando.

12. Espacios de atención privados:

Discapacidad psicosocial: Espacio de atención tranquilo que reduzcan el nivel de ansiedad o estrés.

13. Otros, ¿Cuáles? Si la persona refiere algún ajuste que no esté contemplado por favor relaciónelo en este espacio

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 448 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Presenta diagnóstico de enfermedades ruinosas, catastróficas y de alto costo? este tipo de enfermedades son aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento; adicionalmente representan una carga emocional y económica para quien la padece y su familia. Este tipo de enfermedades están definidas por el Ministerio de salud y deben estar **soportadas en un diagnóstico médico**. Es muy importante identificar a las víctimas que cuentan con este tipo de enfermedad puesto que la información que se diligencia precarga preguntas de la Medida de Salud. Esta pregunta contiene dos opciones de respuesta SI / NO, En caso que responda SI se habilita los siguientes campos: Tipo de enfermedad y si cuenta con soportes.


Además, si la respuesta a alguna de estas preguntas **¿Presenta alguna Discapacidad?** o **¿Presenta diagnóstico de enfermedades ruinosas, catastróficas y de alto costo?** fue SI, se habilitan las siguientes dos preguntas:

¿Está en Capacidad de trabajar? Esta pregunta es de única respuesta, con opciones de SI / NO. Esta pregunta pretende terminar si las víctima puede o no desarrollar actividades laborales a causa de su enfermedad y/o discapacidad.

¿Requiere del cuidado permanente de otra persona? Esta pregunta contiene dos opciones de respuesta, SI / NO.. Hace referencia a determinar si la víctima cuenta con por lo menos una persona que esté a su cuidado a fin de atender las demandas generadas por su discapacidad y/o enfermedad crónica o grave.

Esta pregunta se puede abordar de la siguiente manera:

¿Cuenta usted con alguna persona que lo apoye en la realización de las actividades cotidianas que se le dificultan a causa de su enfermedad y/o discapacidad?

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 449 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En la actualidad se encuentra en la RED UNIDOS? Esta pregunta hace referencia a si la persona se encuentra recibiendo los programas de la ANSPE.

Nº de hijos y hermanos (vivos de la víctima) Estas preguntas se deben responder con la información que brinde la víctima.

Grupo Responsable de la Victimización. Esta pregunta, si no aparece precargada, se deben responder con la información que brinde la víctima. Tenga en cuenta que no es obligatoria.

¿El hogar ya se encuentra retornado o reubicado?. Esta pregunta esta orientada a identificar si el hogar ya ha tenido un acompañamiento previo en un proceso de retorno, reubicación o integración local, por tanto la pregunta NO va dirigida a la víctima, para responderla verifique en la herramienta MAARIV- Histórico RYR si el solicitante ya recibió el acompañamiento previo por parte de la Unidad para las Víctimas en su proceso de Retorno, Reubicación o Integración local.


Recuerde que esta verificación sólo se realiza al AUTORIZADO del hogar.

2.3 Novedades de Registro y Soportes

Durante el diligenciamiento del PAARI, puede encontrarse que alguna persona del hogar, diferente al autorizado, presente algún tipo de novedad en el Registro, las novedades pueden ser novedades de trámite o novedades de fondo. (ver procedimiento novedades y actualizaciones del proceso de Registro)

❖ Las novedades de trámite o de actualización, corresponden a:

- Actualización de nombres y apellidos
- Actualización de tipo y número de documento,

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 450 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Actualización de fecha de nacimiento

Las novedades de trámite requieren como soporte el documento de identidad de la víctima, para realizar la actualización en el RUV.


❖ Las novedades de fondo, corresponden a:

- Pendiente valoración.
- Actualización valoración vía gubernativa
- Corrección fecha del hecho victimizante
- Ingreso niños, niñas y adolescentes.
- Aclaración Grupo Masivo

Las novedades de fondo implican un cambio de estado en el Registro, que no necesariamente requiere de un soporte por parte de la víctima. Las novedades que NO requieren de soporte son las de: Pendiente Valoración, Actualización valoración vía gubernativa y Corrección fecha del hecho victimizante.

IMPORTANTE:

Para que el PAARI se pueda formular en su integridad, el Autorizado **NO** debe presentar ninguna novedad en el RUV, si la presenta y **no existe otra persona del hogar que pueda ser autorizado**, se puede iniciar el PAARI, con la información general, se registra la novedad, se anexan los soportes y se debe esperar a que la novedad se subsane para continuar con su diligenciamiento.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 451 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Para el caso en que alguno de los miembros del hogar presente novedades en el RUV se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Verifique la existencia de la novedad en VIVANTO
2. A la pregunta ¿Presenta Novedad en el RUV?, responda "SI ", esta acción habilita el sub-módulo de novedades RUV y soportes de la herramienta BPM.



3. Registre el tipo de novedad RUV en la herramienta BPM – PAARI



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 452 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ Si se trata de novedades de trámite:

- ✓ Realice la búsqueda y validación de soportes en la herramienta CRM - Américas, o para el caso del esquema presencial solicite a la víctima el soporte de la novedad (copia de documento de identidad),
- ✓ Guarde el soporte en su PC en formato PDF
- ✓ Cargue el archivo en PDF en la herramienta BPM - PAARI con el nombre NOVEDAD RUV,
- ✓ Continúe con la formulación del PAARI.


➤ Si se trata de novedades de fondo:

- ✓ Verifique si la novedad es de las que requiere soporte.
- ✓ Si la novedad requiere soporte, valide en la herramienta CRM - Américas, si la novedad ya fue tramitada, y si cuenta con soportes.
- ✓ Cargue los soportes a la herramienta BPM - PAARI
- ✓ Infórmele a la víctima que su PAARI no puede ser terminado por la existencia de la novedad y que tan pronto sea subsanada, se la contactará para finalizar el proceso.

Las novedades de fondo que requieren de soporte son las de: Ingreso niños, niñas y adolescentes y Aclaración Grupo Masivo.

➤ Novedades frecuentes:

- La víctima se encuentra en el RUV con número de identificación diferente al actual:
- ✓ Realice la consulta por nombres y apellidos en la herramienta VIVANTO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 453 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



CONSULTA INDIVIDUAL

PAIS	ID	NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	FECHA NACIMIENTO	GENERO	ETIA
RUY	000000	BRAYAN YIPER ADVANTAGE ADVANTAGE	10723800	Cédula de Ciudadanía	18/11/2000	MASC	Registre a AFILIADO/PROFESOR
SPED	000000	BRAYAN YIPER ADVANTAGE ADVANTAGE	10723800	Cédula de Ciudadanía	18/11/2000	MASC	Registre a AFILIADO/PROFESOR


- ✓ Al encontrar la persona correspondiente, tome el número de documento tal cual se encuentra en RUV y realice la búsqueda en PAARI con este número.

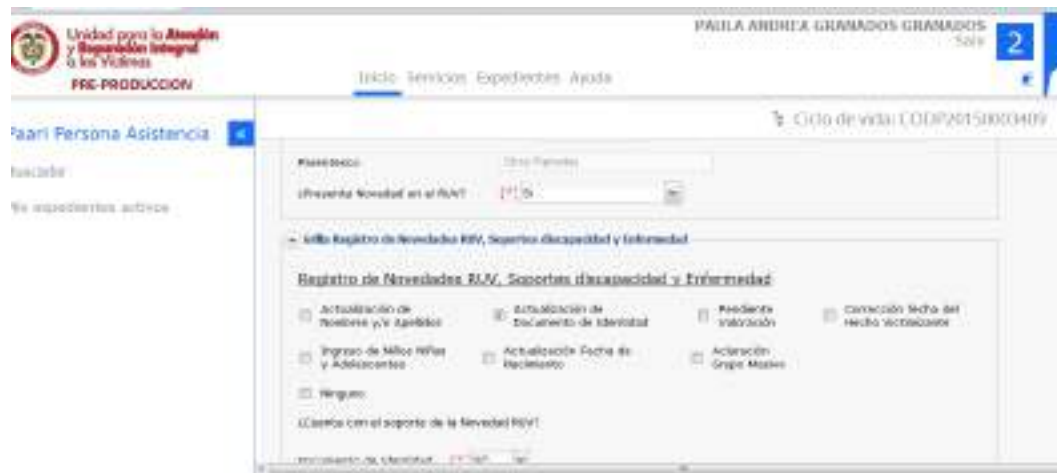
NOI-PRODUCCIÓN

Plantilla Personal Analista

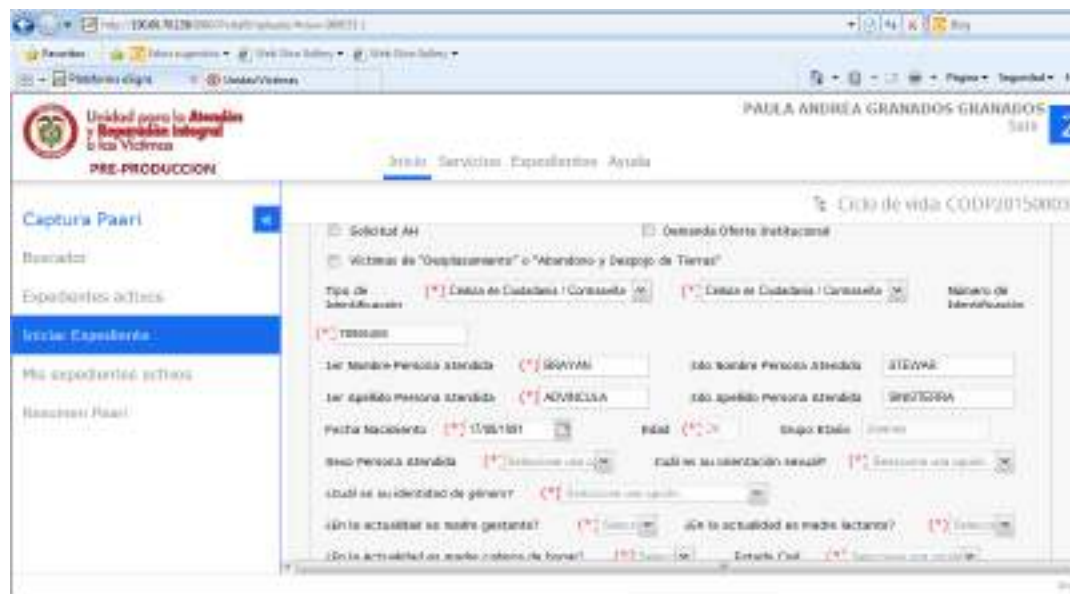
Detalle Documento
 Tipo de Documento: Cédula de ciudadanía Número de documento: 10723800
 Número 1: 10723800 Número 2: 10723800
 Número 3: 10723800 Número 4: 10723800

- ✓ Tipifique la novedad correspondiente de tipo y/o número de documento.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 454 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



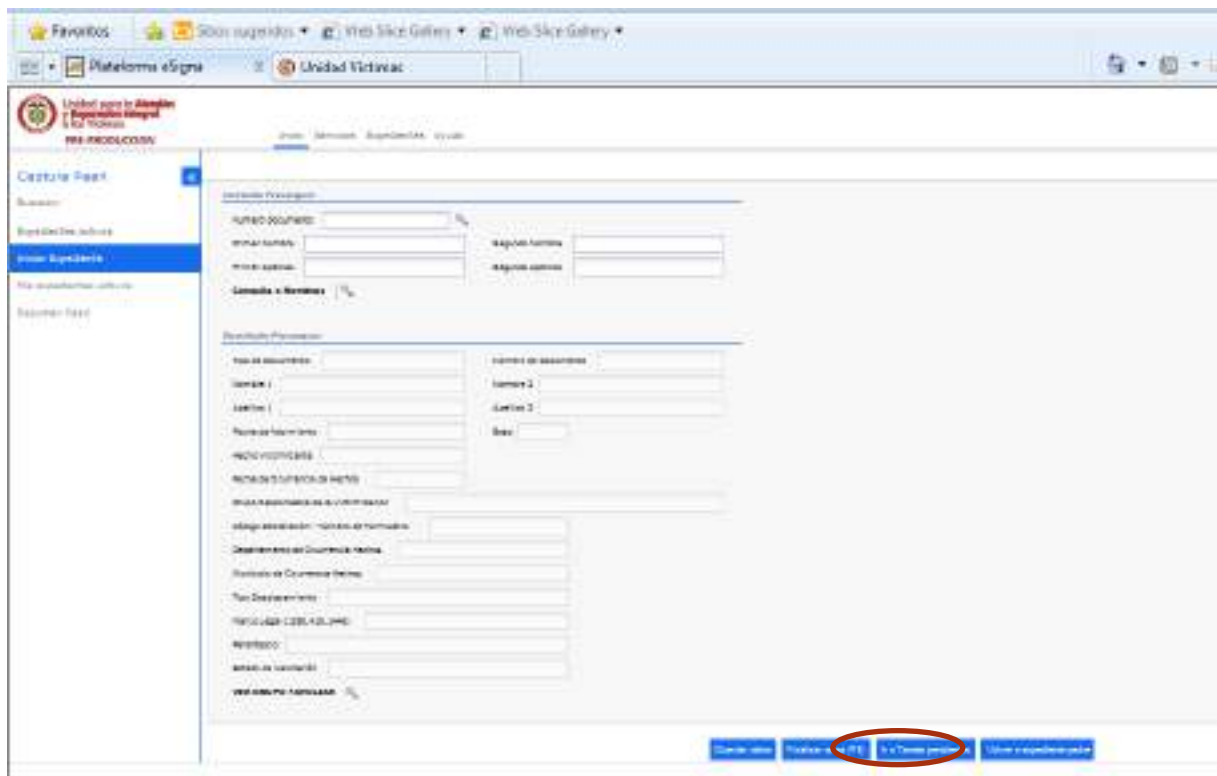
- ✓ Realice la corrección de los datos en el módulo de información general del autorizado y los integrantes.




- ✓ Adjunte los documentos soportes si cuenta con ellos.
- ✓ Continúe con el diligenciamiento del PAARI

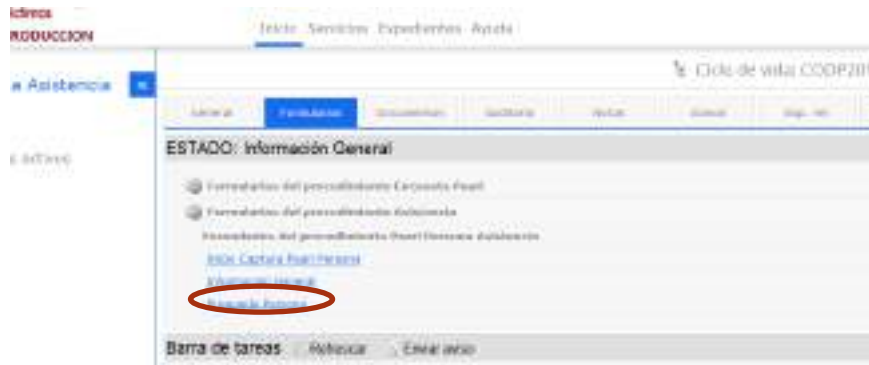
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 455 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- La víctima se encuentra en VIVANTO sin número de documento:
- ✓ Ingrese a la persona como **No víctima** teniendo en cuenta que no se tiene un documento para realizar la búsqueda, es decir no precargue ningún tipo de información y finalice tarea.




- ✓ Vaya al botón formularios, a la pestaña “Búsqueda persona” y de click en el botón Editar.

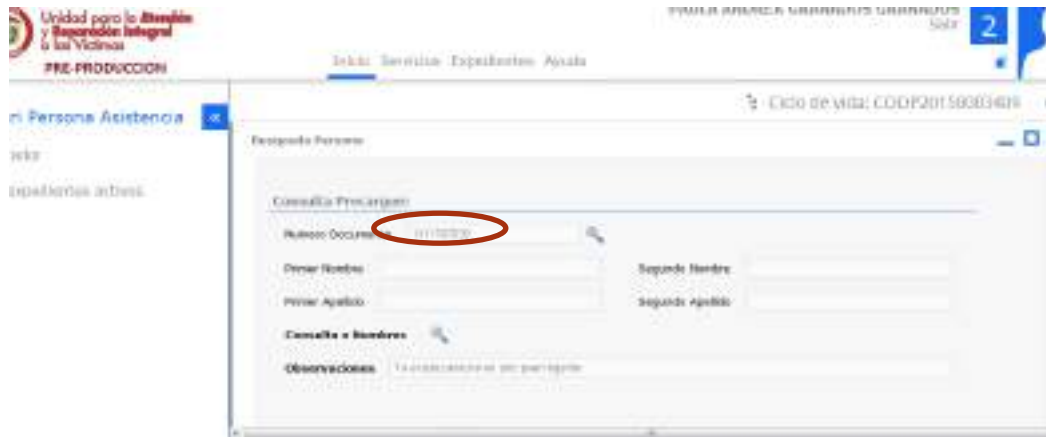
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 456 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



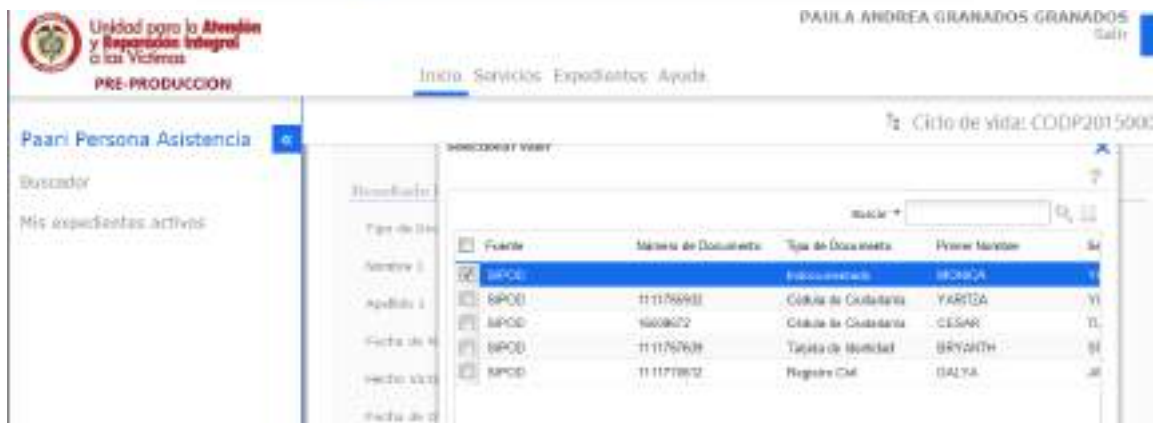
- ✓ Selecciona a una víctima que se encuentre en el hogar RUV del indocumentado y que tenga número de documento y realice la consulta con ese número de documento.


ID PRINCIPAL	NOMBRE	DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	RELACION	V. VALORACION	ESTADO
000001	MONCK RUDY MARLEN CAJERO	00000000	Indocumentado	Rel. Parental	04/03/2009	Activo
000002	WIKER YULITH CARRILLOPE	00000000	Colegio de Guadalupe	Rel. de Hogar	04/03/2009	Activo
000003	SEPTIIMO ANTONIA ROSA	00000000	Colegio de Guadalupe	Esposado/Conyugue	04/03/2009	Activo
000004	WIKER YULIA ADELINA CAJERO	00000000	Rel. de Depend.	Rel. Parental	04/03/2009	Activo
000005	DAVE ANITA ADELINA CAJERO	00000000	Registro Civil	Rel. Parental	04/03/2009	Activo

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 457 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



- ✓ Ingrese por la opción VER GRUPO FAMILIAR ubicado en la parte inferior izquierda de búsqueda persona y seleccionar la víctima indocumentada.




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 458 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Asegúrese que la herramienta muestre el precargue de la información de la víctima indocumentada y guarde la información



- ✓ En el módulo de información general, registre la novedad de actualización de documento



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 459 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- ✓ Registre la información correcta en la grilla del registro de información general, para que la novedad pueda ser tramitada.



The screenshot shows the PAARI system interface. At the top, there is a header with the logo of the Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas and the name PAULA ANDREA GRANADOS GRANADOS. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Servicios', 'Expedientes', and 'Ayuda'. The main content area displays a form titled 'Grilla Registro Información General del Autorizado y de los Interrogados'. The form contains several fields for personal information, including 'Tipo de Identificación' (Tageta de Identidad), 'Número de Identificación' (19962857367), 'Sexo Persona Atendida' (MASCULINO), '1er Nombre Persona Atendida' (YLAOY), '1er Apellido Persona Atendida' (BANGLEIRA), '2do Apellido Persona Atendida' (CANCELO), 'Fecha Nacimiento' (11/06/2008), 'Edad' (11), 'Grupo Étnico', 'Sexo Persona Atendida' (Seleccionar una opción), 'Cuál es su orientación sexual?' (Seleccionar una opción), and '¿Cuál es su identidad de género?' (Seleccionar una opción).

TENGA EN CUENTA:

- ✓ Si al momento de formular el PAARI, se cuenta con el soporte de la novedad, se debe cargarlo en la herramienta para continuar con la formulación del PAARI.
- ✓ Si la víctima NO cuenta con el soporte de la novedad en el momento de diligenciamiento del PAARI, sólo se puede registrar la información del módulo información general, pero no se puede pasar al diligenciamiento de las medidas de asistencia.
- ✓ Los PAARI en los que se identifiquen novedades de fondo que no requieren soporte o novedades que los requieren y cuentan con él, quedarán en la bandeja del enlace integral, para que una vez sean subsanadas por Registro, el enlace se comuniquen con la víctima y finalice el diligenciamiento del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 460 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b.1.1 Búsqueda de soportes en herramienta BPM -PAARI

Valide en la herramienta CRM - Américas si la víctima cuenta con el soporte de dicha novedad, de la siguiente manera:


✓ Ingreso a CRM - AMÉRICAS

Ingrese a la aplicación web digitando la URL:

<http://200.75.44.121/unidaddevictimas/>

Allí se direcciona al formulario inicial de Autenticación para el ingreso válido en el sistema.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 461 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Digite los datos de Usuario y Contraseña asignados previamente y dé clic en **Ingresar**

Inicio de Sesión

Nombre de Usuario


Contraseña

Si los datos ingresados son correctos, el sistema le permite el acceso a la aplicación y a su página de inicio.

✓ *Módulo Búsqueda de Casos*


Una vez autenticado en el sistema, se despliega el formulario principal en donde se encuentran los paneles con la opción Búsqueda de casos.

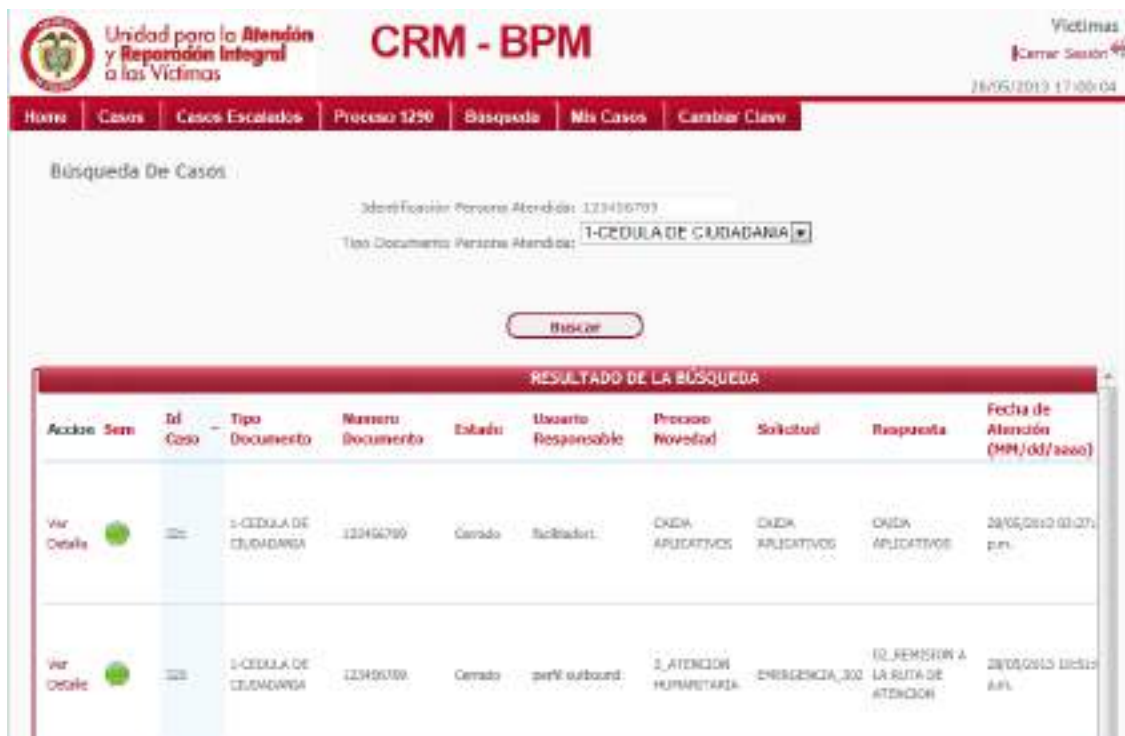
Al ingresar por la opción "Buscar Casos" se despliega una caja de texto y una casilla para selección del tipo de documento:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 462 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA





Se digita la identificación de la persona atendida y se selección el tipo de documento, en caso de existir información, se desplegara una grilla con la información encontrada.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 463 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




The screenshot shows the CRM-BPM interface for the Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. The page title is "CRM - BPM" and the user is logged in as "Victimas 1". The search criteria are: "Identificación Persona Atendida: 123456789" and "Tipo Documento Persona Atendida: 1-CEDULA DE CIUDADANIA". The search results table is as follows:

Acción	Sem	Id Caso	Tipo Documento	Numero Documento	Estado	Usuario Responsable	Proceso Novedad	Solicitud	Respuesta	Fecha de Atención (MM/dd/aaaa)
Ver Detalle		123	1-CEDULA DE CIUDADANIA	123456789	Cerrado	scottadri	ONDA APPLICATIVOS	ONDA APPLICATIVOS	ONDA APPLICATIVOS	28/05/2013 03:07 p.m.
Ver Detalle		123	1-CEDULA DE CIUDADANIA	123456789	Cerrado	perfi outbound	1_ATENCION HUMANITARIA	EMERGENCIA_302	EL REMISION A LA RUTA DE ATENCION	28/05/2013 11:10 a.m.

En esta lista se muestran los detalles de los casos de la persona atendida.

- Ver información detallada del caso:

Para ver la información detallada del caso basta con ir a la columna "Ver Detalle" y hacer click en el enlace del caso que desea ver.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 464 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Detalle Caso No. 321


Información persona atendida			
Identificación	CEDAFIC05	Tipo Documento	IDENTIFICACION
Nombre	PEDRO JESUS BUSTOS	Correo	PAJAZZ@GMAIL.COM
Dirección	CALLE LOS BARROS SANTA CRUZ	Departamento	ANTIOQUIA
Municipio	SANTA CRUZ	Municipio	SANTA CRUZ
Código Postal	525300	Código Postal	525300
Teléfono	317021995	Celular	317021995
Correo Electrónico	PJESUS@GMAIL.COM	Correo Electrónico	PJESUS@GMAIL.COM
Nombre Identidad del Proveedor	INFORMACION	Nombre Identidad del Proveedor	INFORMACION
Información de la víctima			
Español	ESPAÑOL DE COLOMBIA	Idioma	ESPAÑOL
Nombre	PEDRO JESUS BUSTOS	Apellido	BUSTOS
Información del caso			
ID Caso	321	Departamento	ANTIOQUIA
Dirección Territorial	ANTIOQUIA	Municipio	SANTA CRUZ
Municipio	SANTA CRUZ	Municipio	SANTA CRUZ
Departamento	ANTIOQUIA	Departamento	ANTIOQUIA
Municipio	SANTA CRUZ	Municipio	SANTA CRUZ
Código Postal	525300	Código Postal	525300
Teléfono	317021995	Teléfono	317021995
Correo Electrónico	PJESUS@GMAIL.COM	Correo Electrónico	PJESUS@GMAIL.COM
Nombre Identidad del Proveedor	INFORMACION	Nombre Identidad del Proveedor	INFORMACION
Nombre Persona Atendida	PEDRO JESUS BUSTOS	Nombre Persona Atendida	PEDRO JESUS BUSTOS
Apellido	BUSTOS	Apellido	BUSTOS
Nombre PBI	PEDRO JESUS BUSTOS	Nombre PBI	PEDRO JESUS BUSTOS
Fecha de Atención (MM/AA/AAAA)	2015/11/18	Fecha de Atención (MM/AA/AAAA)	2015/11/18
Estado Actual	CERRADO	Estado Actual	CERRADO
Código Operativo	PROCESO	Código Operativo	PROCESO
Nombre Total		Nombre Total	

Estado Operativo	Estado Actual	Observaciones	Acción	Fecha	Fecha Realización (MM/AA/AAAA)	Fecha Realización PBI (MM/AA/AAAA)	Realizado por	PIB	PIB
CERRADO	CERRADO				2015/11/18 07:00				
CERRADO	CERRADO				2015/11/18 07:00				

En esta pantalla se podrá ver la información detallada de la persona atendida.

✓ *Descargar imagen adjunta*

Para descargar la imagen adjunta al caso, basta con ir a la columna archivo, la cual contiene el nombre del archivo que se cargó para ese caso, cuando se hace click en el nombre del archivo el sistema abrirá un cuadro de dialogo para iniciar la descarga de la imagen.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 465 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Guarde la imagen descargada en el PC identificada con el nombre o cédula de la víctima, **no olvide guardarla en PDF**


b.1.2 Cargue de soportes en herramienta BPM -PAARI

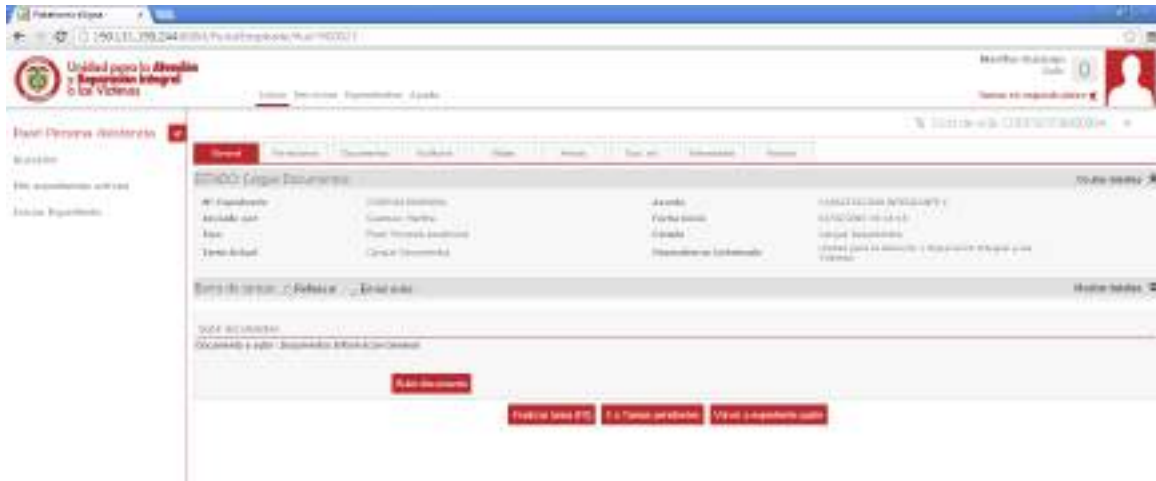
Para cargar los soportes de novedades, igualmente para el caso de soportes de discapacidades o enfermedades crónicas, catastróficas o de alto costo, una vez cuente con el documento, proceda a cargarlo en el módulo de cargue de documentos, de la herramienta BPM PAARI.

Recuerde primero debe marcar que la víctima cuenta con el soporte, para que la herramienta habilite el módulo.

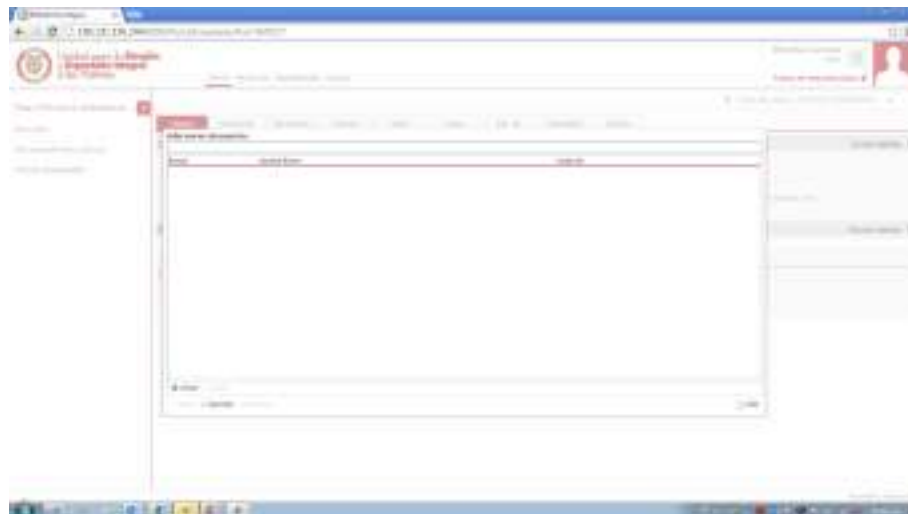


Se procede a dar clic al botón subir documentos:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 466 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

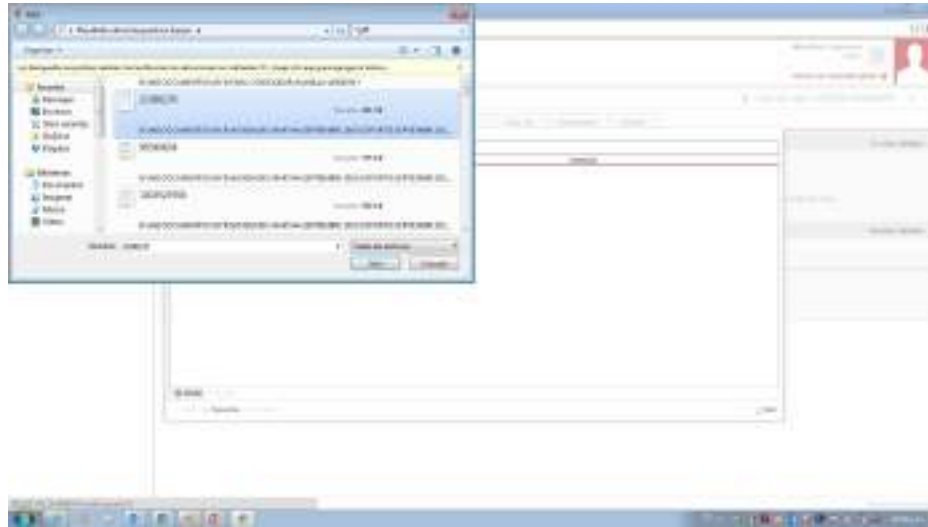


Subir nuevo documento:

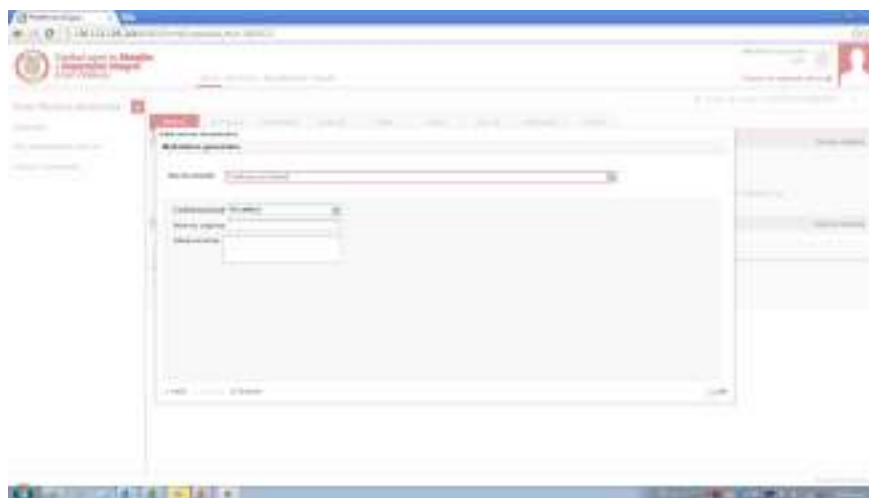



Se selecciona el documento soporte guardado previamente en PDF:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 467 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

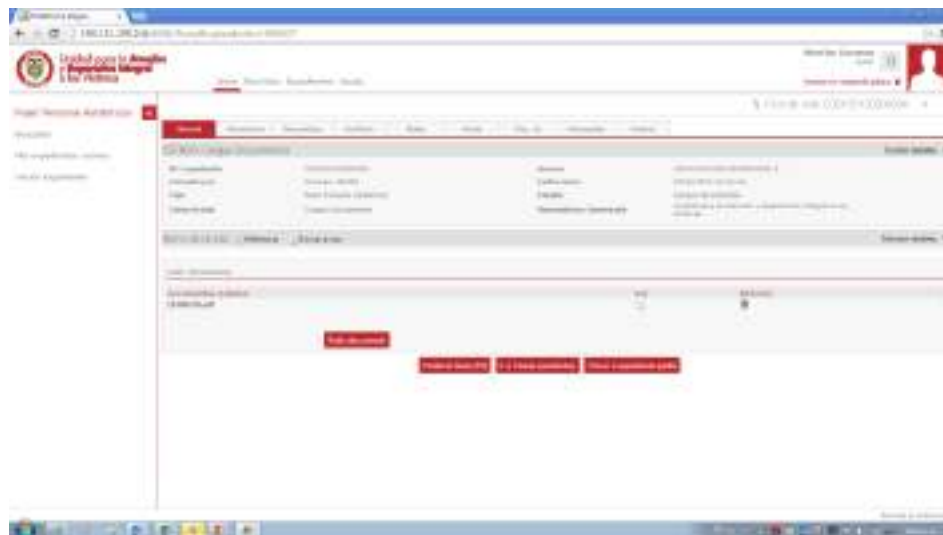


Se selecciona y se marca el tipo de documento que se está subiendo,




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 468 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Aparecerá un aviso de confirmación, se da clic en ACEPTAR y el documento queda cargado en la herramienta



TENGA EN CUENTA:

- ✓ Si **NO** se cuenta con el soporte de la novedad en el momento de diligenciamiento del PAARI, porque la víctima no tiene en el momento, o porque no se encuentra en la herramienta CRM – AMÉRICAS, sólo se puede registrar la información del módulo información general, pero no se puede pasar al diligenciamiento de las medidas de asistencia.
- ✓ Para los casos en los cuales la víctima cuenta **NO** cuenta con el soporte de la novedad en el momento de diligenciamiento del PAARI y adicionalmente **NO** se encuentre ningún soporte en la herramienta CRM – AMÉRICAS, el enlace debe asegurarse de marcar **NO** a la pregunta: **¿Cuenta con el soporte de la Novedad RUV?** Esto debido a que si se habilita el módulo de cargue de documentos, la herramienta no deja avanzar en la formulación del PAARI, impidiendo continuar con el registro de la información de los demás miembros del hogar.


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 469 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Los casos que queden pendientes de soportes y sean atendidos en el **ESQUEMA PRESENCIAL** quedan en la bandeja del enlace para que sean subsanados y finalizados por él.
- ✓ Los casos en los que **NO** se encuentre ningún soporte en la herramienta CRM – AMÉRICAS, y que sean atendidos por el **ESQUEMA NO PRESENCIAL** deben pasar al perfil del subsanador, para que sean finalizados.

RECOMENDACIONES:

- ✓ En **TODOS** los casos en los que se encuentren novedades de Registro, la novedad **debe ser registrada** en la herramienta PAARI, **se cuente o no con el soporte** de la misma.
- ✓ Infórmele a la víctima que cuenta con un término de 30 días para allegar los soportes requeridos, de lo contrario la solicitud será cerrada y tendrá que solicitar nuevamente un agendamiento para formulación de un nuevo PAARI.
- ✓ Para los PAARI realizados por Esquema No presencial, recuérdale a la víctima que los soportes los puede hacer llegar de forma presencial entregando los documentos en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes.
- ✓ La opción de si cuenta o no con soporte de la novedad **no** se puede editar, por lo cual si la respuesta fue **SÍ**, se habilita el módulo de cargue de documentos y la herramienta no deja avanzar en la formulación del PAARI hasta que no se cargue el soporte correspondiente, y si la respuesta fue **NO**, la herramienta no permite cargar ningún soporte.
- ✓ Es responsabilidad del enlace integral, finalizar todos los PAARI que inicie, por tanto, si quedó algún soporte o información pendiente, el enlace deberá realizar todas las acciones necesarias para contactarse con la víctima, requerirle la información pendiente y finalizar el PAARI

2.4 Identificación

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 470 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El objetivo de este grupo de preguntas es determinar si la población víctima cuenta con los documentos de identificación de acuerdo con su edad, según lo señalado por la Corte Constitucional, la identificación es el derecho de todo ser humano a ser reconocido en su personalidad jurídica. La ausencia de documentos de identificación genera dificultades para la inscripción de las víctimas en los programas y servicios ofrecidos por el Estado.


Tenga en cuenta los documentos que deben estar registrados según la edad de la víctima

RECUERDE: Si una víctima no cuenta con el documento acorde a su edad, en el PAARI, se debe registrar como **INDOCUMENTADO**

Aparecerá la siguiente pantalla:



Las siguientes preguntas son de respuesta única y se deben formular para cada integrante del hogar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 471 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuenta con el documento de identidad acorde a su edad?

- a) Si
- b) No


Tenga en cuenta que la herramienta automáticamente seleccionará la opción de acuerdo a la información registrada en "TIPO DE DOCUMENTO" y "FECHA DE NACIMIENTO" ubicado en Información General, verifique que la información cargada este correcta.

Edad	Documento requerido
De 0 a 6 años	Registro civil
De 7 a 17 años	Tarjeta de identidad
Mayor de 18 años	Cédula de ciudadanía

Si la respuesta a la pregunta es "Si", se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuenta con el documento en físico?

- a) Si
- b) No

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 472 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Pregúntele a la víctima si cuenta con el documento en físico, validando que no se le haya perdido o dañado.

Si la víctima tiene entre 18 y 49 años y es un hombre se habilita la siguiente pregunta


¿Tiene libreta militar definitiva?

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con Información – Pendiente Verificación

La Ley 48 de 1993, establece que todos los varones colombianos están obligados a definir su situación militar a partir de la fecha en que cumplan su mayoría de edad, es decir, los 18 años. Para un joven definir su situación militar, debe realizar el proceso ante el Ejército Nacional que cual es un organismo encargado de definir la situación militar a los ciudadanos de una jurisdicción determinada del Territorio Nacional.

Informe a la víctima que para iniciar el proceso de solicitud de libreta militar debe realizar una inscripción y diligenciar un formulario a través de la página web del Ejército Nacional: <http://www.libretamilitar.mil.co/modules/account/register>, que debe tener un correo personal activo y recordar la contraseña, porque a través del correo recibirá toda la información de la entidad, respecto al proceso; además que debe contar con la siguiente documentación digitalizada, pues es requerida y debe ser cargada durante el proceso

- Fotocopia de la cedula ampliada a 150% digitalizada en PDF, tamaño máx.. 2KB.
- Fotocopia de máx.. 2KB. la cedula de los padres (para menores de 25 años) digitalizada en PDF, tamaño máx.. 2KB.
- Fotocopia del registro civil de nacimiento, digitalizada en PDF, tamaño máx.. 2KB.
- 3 fotos (3x4) fondo azul en traje formal, una de estas digitalizada en formato JPG, tamaño

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 473 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta ¿Tiene libreta militar definitiva? fue “Si”, se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuenta con la libreta militar en físico?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta fue “No”, se habilitará la siguiente pregunta

¿Se ha dirigido a un Distrito Militar para definir su situación?


- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con Información – Pendiente Verificación

Si la respuesta a la pregunta anterior fue “SI” se habilitará la siguiente pregunta

¿A cuál Distrito Militar se dirigió?

- a) Distrito Militar...
- b) No cuenta con información – Pendiente verificación

Si la respuesta a la pregunta fue “SI”, se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 474 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Dentro de la información brindada en el Distrito Militar le indicaron si contaba con multas?

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con Información- Pendiente Verificación

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál de las siguientes multas le informaron que tenía?


- a) Remiso
- b) Inscripción
- c) No cuenta con Información – Pendiente Verificación

Recuerde la definición de los siguientes conceptos para que le aclare la pregunta a la víctima

¿Qué significa ser remiso?


Hombres mayores de 18 años que siendo citados a concentración no se presenten en la fecha, hora y lugar indicados por las autoridades de reclutamiento y son sancionados de acuerdo con la Ley 48 del 1993 (artículo 41 y 42), con dos (2) salarios mínimos legales vigentes por año y fracción.

¿Qué es una multa por Inscripción?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 475 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Corresponden a las multas por inscripción, los hombres mayores de 18 años que no realizaron el proceso de inscripción ante el DIM antes de cumplir la mayoría de edad o de la terminación del grado 11.

COSTOS DE LA EXPEDICIÓN LIBRETA MILITAR PARA POBLACIÓN VÍCTIMA		
Costo de elaboración	(15% de un SMMLV)	La víctima no está exenta de este pago
Multas de inscripción (si las tiene)	(20% de un SMMLV por cada año o fracción, sin que sobrepase 2 SMMLV)	La víctima no está exenta de este pago
Multas de remiso (si las tiene)	2 SMMLV por cada año o fracción, sin exceder 20 salarios.	La víctima está exenta de este pago, siempre y cuando las multas se hayan generado después de la ocurrencia del hecho victimizante. No está exenta del pago de las multas de remiso generadas antes de la ocurrencia del hecho victimizante

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 476 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

2.5 Retornos & Reubicaciones


Con estas preguntas se pretende conocer la intención de la víctima de retornar al lugar de origen o reubicarse en un lugar diferente en donde se presentó el hecho victimizante, por lo cual es muy importante recordar los conceptos que se mencionan a continuación, acláreselo a las víctimas en un lenguaje claro y sencillo, ya que esta medida tiene un gran impacto en la calidad de vida de las víctimas de desplazamiento forzado.

- Recuerde que es importante contextualizar a la víctima acerca de lo que significa el retorno y la reubicación para garantizar que comprenda de forma correcta las preguntas.
- Tenga en cuenta que si la víctima afirmó pertenecer a una comunidad étnica y quiere retornar o reubicarse en su comunidad, debe contar con la aprobación o acompañamiento de su autoridad étnica.

En este módulo, el enlace integral debe:

- Orientar a las Víctimas de desplazamiento forzado sobre el proceso de retorno, reubicación o integración local como medida de reparación*

Señor(a) nombre del autorizado permítame informarle que como víctima de desplazamiento forzado usted y su familia tienen derecho al retorno, la reubicación o integración local como

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 477 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

medida de reparación conducente a la restitución de los derechos vulnerados y daños ocasionados por la ocurrencia de este hecho victimizante. En este sentido la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas en coordinación con otras Entidades del SNARIV implementarán múltiples estrategias para contribuir a la estabilización socioeconómica de su hogar y avanzar en la superación de la situación de vulnerabilidad actual.

Usted recibirá un acompañamiento permanente por parte de la Unidad para las víctimas y las demás entidades del SNARIV si decide:

Retorno: Regresar al municipio del cual fue desplazado

Reubicación: Radicarse en otro lugar del territorio nacional


Integración Local: Permanecer en el municipio de residencia actual

Es importante recordar que las acciones adelantadas buscan garantizar la atención básica en salud, educación, alimentación, identificación, reunificación familiar, orientación ocupacional, vivienda y atención psicosocial; y de manera complementaria, progresiva y gradual, el acceso o restitución de tierras, servicios públicos básicos, vías y comunicaciones, seguridad alimentaria, ingresos y trabajo y fortalecimiento de la organización social.

b. Orientar sobre los principios fundamentales del proceso de retorno, reubicación o integración local

Igualmente me permito informarle que todo proceso de retorno, reubicación o integración local es acompañado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas cuando cumple con los siguientes principios esenciales:

- *SEGURIDAD: Busca garantizar la protección e integridad física de su hogar, de sus propiedades y de la comunidad donde habita. Para el cumplimiento de este principio la Unidad para las Víctimas coordinará con las autoridades competentes las acciones necesarias en materia de seguridad para evitar la vulneración de sus derechos y la revictimización.*


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 478 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- *DIGNIDAD: Busca garantizar el bienestar de su hogar mediante la restitución de los derechos vulnerados, asegurando el acceso efectivo a los planes, programas y proyectos sociales del Estado. Para el cumplimiento de este principio la Unidad para las Víctimas coordinará con las Entidades del SNARIV las acciones necesarias que contribuyan al goce efectivo de sus derechos.*
 - *VOLUNTARIEDAD: El retorno, la reubicación o la integración local es una decisión libre, consciente e informada que toma el hogar de reconstruir su proyecto de vida en un territorio determinado. Para el cumplimiento de este principio el hogar firma un Acta de Voluntariedad, donde la Unidad para las Víctimas se compromete a implementar acciones concretas para el mejoramiento de sus condiciones de vida y su hogar se compromete a participar activamente en el proceso.*
- c. Registrar en el PAARI módulo de asistencia la decisión definitiva de Retorno, Reubicación o integración local.*

Teniendo en cuenta esta información, es necesario que usted y su familia decidan conjuntamente cuál el lugar definitivo donde les gustaría reconstruir su proyecto de vida y recibir el acompañamiento por parte de la Unidad para la Atención y Reparación a las víctimas.

Le sugiero que al tomar esta decisión tenga en cuenta los siguientes factores los cuales podrían garantizar la sostenibilidad de su proceso de retorno, reubicación o integración local.

- *Elegir un lugar donde usted y su familia se sientan tranquilos y seguros.*
- *Elegir una zona donde cuenten con redes de apoyo familiares o comunitarias que les brinde apoyo permanente durante su proceso de adaptación*
- *Tener un conocimiento claro sobre las condiciones del territorio donde espera radicarse de manera definitiva; es decir que sería conveniente conocer las actividades productivas propias de la zona, condiciones climáticas, los medios de transporte, disponibilidad de servicios*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 479 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

sociales básicos (educación y salud), etc. Esta información es necesaria para evidenciar las posibilidades de adaptación a la zona.


- *Y lo más importante es elegir un lugar donde tenga una opción laboral o un proyecto productivo que le permita generar ingresos de manera autónoma.*

Las siguientes preguntas son de respuesta única y se deben formular por hogar, en la pantalla encontrará la siguiente información:



¿En la actualidad su núcleo familiar? (Respuesta única/ Hogar)

- Ya retornó a la casa y/o predio que debió abandonar a causa del desplazamiento forzado.
- Ya regresó al municipio, pero a una casa y/o predio diferente del que dejó abandonado a causa del desplazamiento
- Ya decidió instalarse en un municipio distinto del que fue expulsado a causa del desplazamiento

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 480 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

d) Ninguna de las anteriores

Si la respuesta fue la opción a, b, o c se habilitará la siguiente pregunta

¿En su proceso de retorno o reubicación lo acompañó alguna entidad o algún funcionario del estado? (Respuesta única/ Hogar)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta fue la opción a, es decir si recibió acompañamiento de alguna entidad o funcionario del estado, se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuál fue la Fecha del Retorno y/o Reubicación? Seleccione en el calendario el día mes y año DD/MM/AAAA

Si la respuesta a la pregunta en la actualidad su núcleo familiar? Fue la opción a, b o c, se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál fue el Departamento en el cual se Retornó o Reubicó?

Tenga en cuenta que si la respuesta es a o b se precargará la información de residencia de la información general y si la respuesta es c se habilitará un campo para editar.

De lo contrario seleccione de la lista el departamento (Fuente DANE)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 481 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuál fue el Municipio en el cual se Retornó o Reubicó?

Seleccione de la lista, el departamento que le informe la víctima (Fuente DANE)

¿Teniendo en cuenta su proyecto de vida, su intención frente al lugar actual de residencia es?

- Permanecer definitivamente en el municipio donde se encuentra.
- Ubicarse en un Municipio diferente del que se encuentra y del que se desplazó.
- Regresar al municipio o a alguno de los municipios de los cuales se desplazó, pero a un lugar distinto de la casa y/o predio que debió abandonar a causa del desplazamiento
- Regresar al municipio o a alguno de los municipios de los cuales se desplazó, a la misma casa y/o predio que debió abandonar a causa del desplazamiento.


Si la respuesta a la pregunta fue la opción b c o d se habilitarán las siguientes preguntas

¿A qué Departamento quiere retornar o reubicarse? ¿A qué Municipio quiere retornarse o reubicarse? Seleccione de la lista el departamento y municipio que le informe la víctima (Fuente DANE)

¿A qué Barrio/Localidad/Vereda/Corregimiento quiere retornarse o reubicarse?

- Localidad
- Barrio
- Corregimiento
- Vereda

Nombre del Barrio/Localidad/Vereda/Corregimiento Se habilitará un campo abierto para diligenciar el nombre.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 482 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuenta con un familiar o amigo en el lugar de retorno/reubicación, que pueda apoyar su proceso?
(Respuesta única/ Hogar)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI", se habilitarán las siguientes preguntas


¿Cuáles son los nombres y apellidos de la persona que puede apoyar su proceso? (Respuesta única/
Hogar) Se habilitará un campo abierto para diligenciar los nombres y apellidos completos

Indique el número telefónico de la persona que pueda apoyar su proceso. (Respuesta única/ Hogar)
Se habilitará un campo para diligenciar el número de teléfono verifique que sea el número correcto de teléfono fijo o celular.

Si la respuesta a la pregunta fue b, c o d se habilitará la siguiente pregunta (Unica respuesta)

¿Cuál es la razón por la que no está habitando en el predio de donde se desplazó? (Respuesta
única/ Hogar)

- a) Ausencia de condiciones de seguridad
- b) Ausencia de condiciones para desarrollar su proyecto de vida
- c) Dificultad para el traslado hasta el predio
- d) El predio está ocupado por un tercero
- e) Otro

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 483 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue d, se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál? Se habilitará un campo para diligenciar los nombres y apellidos del tercero

¿En la actualidad está explotando económicamente el predio de donde se desplazó? (Respuesta única/ Hogar)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI", se habilitará la siguiente pregunta

¿Desde qué Fecha volvió a explotar económicamente el predio de donde se desplazó? Seleccione en el calendario el día, mes y año DD/MM/AAAA


Si la respuesta a la pregunta fue "NO", se habilitará la siguiente pregunta

¿Está interesado en explotar económicamente el predio de donde se desplazó?

- a) Si
- b) No

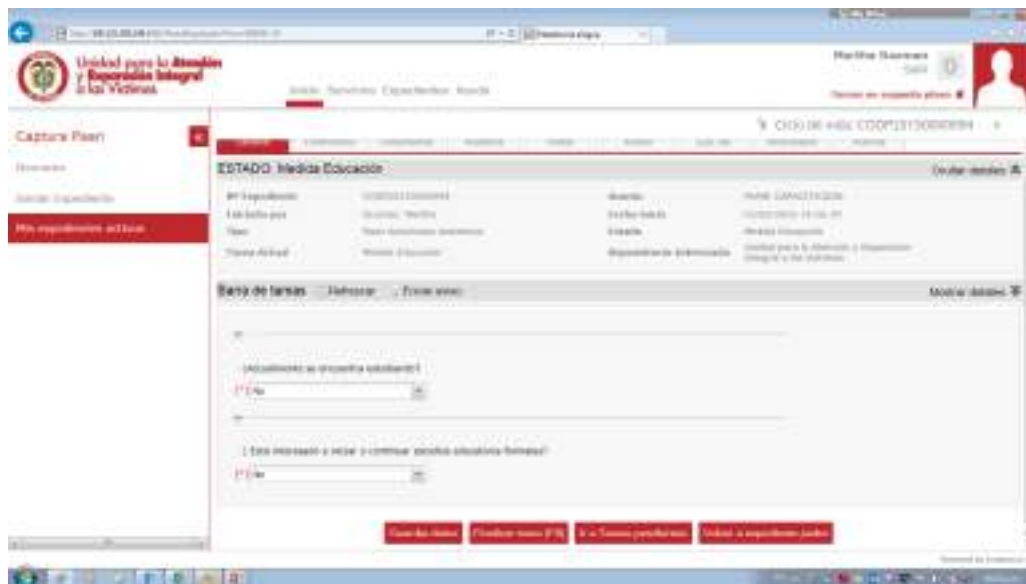
Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 484 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


2.6 Educación

El objetivo de este grupo de preguntas es conocer el nivel educativo alcanzado por las víctimas que integran el hogar, identificando las condiciones de los escolarizados, así como los motivos por los cuales no continuaron con los estudios adicionalmente permite conocer si los adultos están interesados en continuar con estudios formales. Por otra parte se realizarán preguntas específicas, para aquellas víctimas que hacen parte de grupos étnicos con el objetivo de conocer si esta población está accediendo o no a programas de educación y cuáles son las causas.



The screenshot shows a web application interface for data capture. The page title is "ESTADO Medida Educación". The interface includes a sidebar with navigation options like "Inicio", "Servicios", "Ejecución", "Reportes", "Ayuda", and "Salir". The main content area has a "Captura Form" section with a "Mis aplicaciones activas" button. Below this, there are several input fields for data entry, including "¿Actualmente se encuentra escolarizado?", "¿Está interesado o desea continuar con sus estudios formales?", and "¿Está accediendo a algún programa educativo?". At the bottom, there are four buttons: "Guardar", "Cancelar", "Volver", and "Imprimir".

Las siguientes preguntas se deben formular para cada integrante del hogar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 485 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Actualmente el niño, niña o adolescente asiste a alguno de los niveles de educación preescolar, básica primaria, secundaria o media?


- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con información – Pendiente verificación

Tenga en cuenta que esta pregunta no se habilita para personas que en información general hayan registrado las siguientes opciones: Rrom o indígena en la pregunta ¿Usted se reconoce como integrante de algún grupo étnico?

Si la respuesta a la pregunta fue “NO”, se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál es la razón principal por la que el niño, niña o adolescente no asiste a la escuela o colegio?
Múltiple respuesta: se podrá seleccionar varias opciones según la condición de la víctima.

- a) Tiene que trabajar o buscar trabajo
- b) No dispone de dinero para pagar sus estudios
- c) No hay cupo
- d) No hay centro educativo cercano
- e) No le gusta
- f) Debe encargarse de los oficios del hogar
- g) Cambio de residencia
- h) Por embarazo o porque tiene un hijo
- i) Problemas de seguridad (Presencia de pandillas, grupos armados ilegales)
- j) Problemas de abuso por parte de los compañeros (matoneo)
- k) Enfermedad
- l) Discapacidad

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 486 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- m) Por aprender un oficio
- n) Por desplazamiento forzado
- o) Por desastre natural
- p) Son nuevos en la ciudad
- q) No cuenta con información-pendiente verificación

Esta pregunta NO cuenta con validación por edad, se activa desde los 0 años. debido a que la educación es un derecho que se debe garantizar desde la primera infancia. Por lo anterior, cuando el AUTORIZADO manifiesta que el niño es muy pequeño para asistir a un centro educativo seleccione la opción e) No le gusta.


Las siguientes preguntas aplican para víctimas mayores de 18 años que no se reconozcan como indígenas o comunidad Rrom

¿Actualmente se encuentra estudiando? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

¿Cuál es el máximo grado de Educación alcanzado? (Respuesta única)


- a) Preescolar
- b) Básica_primaria_1°_a_5°
- c) Básica_Secundaria_6°_a_9°
- d) Media_10°_a_13°
- e) Técnica
- f) Tecnológica
- g) Universitaria
- h) Postgrado
- i) Ninguna

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 487 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

j) No cuenta con información-pendiente de verificación

Tenga en cuenta que en el listado de los grados de educación se señalan los siguientes, por lo tanto es importante que usted conozca qué contempla cada uno de estos y así mismo pueda preguntarle a la víctima frente a cuál de ellos ha realizado y finalizado:


Nivel	Definición
PREESCOLAR	Es la introducción a la educación formal, que tiene como objetivos promover y estimular el desarrollo físico, afectivo y espiritual del niño, su integración social, su percepción y la preparación para las actividades escolares.
BÁSICA	Corresponde a los cinco primeros años en la primaria, en los grados: 1°, 2°,3°,4° y 5°. Así como los tres primeros años en el bachillerato, en los grados: 6°, 7° y 8°.
MEDIA	Corresponde a los 3 últimos grados del bachillerato, en los grados: 9°,10° y 11°. Es frecuente que las personas mayores no manejen los grados de secundaria de 6° a 11°, sino de primero (1°) a sexto (6°) de bachillerato como se denominaban antiguamente.
TÉCNICA	La educación técnica tiene una duración de 3 años (es decir 6 semestres) y otorga el título de técnico.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 488 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


TECNOLÓGICO	La educación tecnológica tiene una duración de 4 años (es decir, 8 semestres) y el título que otorga es el de tecnólogo.
UNIVERSITARIA	La educación universitaria tiene una duración de 4 a 5 años, es decir, entre 8 y 10 semestres, en ocasiones cuando corresponde a la jornada nocturna se extiende un año más, para un total de 12 semestres y el título que se otorga es de profesional.
POSGRADO	Son todos los estudios (especialización, maestrías, doctorado, postdoctorado) que se realizan después del nivel profesional.

Si la respuesta a la pregunta fue alguna de las siguientes opciones a), b), c), d), e) f) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuál fue el último grado o semestre terminado? (Respuesta única)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 489 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

PREESCOLAR	Prejardín / prekinder Jardín i/ kínder Jardín ii / transición /grado cero
BASICA PRIMARIA	primer grado segundo grado tercer grado cuarto grado quinto grado
BASICA SECUNDARIA	sexto grado séptimo grado octavo grado novenno grado
MEDIA	décimo grado once grado doce grado trece grado
TECNICA	primer semestre segundo semestre tercer semestre cuarto semestre quinto semestre sexto semestre
TECNOLOGICA	primer semestre segundo semestre tercer semestre cuarto semestre quinto semestre sexto semestre séptimo semestre octavo semestre
UNIVERSITARIO	primer semestre segundo semestre tercer semestre cuarto semestre quinto semestre sexto semestre Séptimo semestre octavo semestre novenno semestre decimo semestre
POSTGRADO	Especialización Maestría doctorado postdoctorado

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 490 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para víctimas que hayan seleccionado grados de educación inferiores a segundo grado de básica primaria se habilitarán las siguientes preguntas:

¿Sabe leer y escribir? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a esta pregunta Fue: a) "SI" Y en INFORMACIÓN GENERAL en el campo Pertenencia Étnica se seleccionó la opción Rrom o Indígena, se habilitará la siguiente pregunta.


¿El establecimiento educativo le ofrece cátedras o contenidos étnicos? (Respuesta única/ Persona)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta ¿Actualmente el niño, niña o adolescente asiste a alguno de los niveles de educación preescolar, básica primaria, secundaria o media? Fue b)"NO" y en INFORMACIÓN GENERAL en el campo Pertenencia Étnica seleccionó la opción Rrom o Indígena, se habilitará la siguiente pregunta.

¿Por qué razón no está asistiendo? (Selección Múltiple/ persona)

- a) Por falta de cupos diferenciales
- b) Por no contar con programas etnoeducativos en su sitio de vivienda habitual
- c) Por discriminación
- d) Por difícil acceso
- e) Porque el aprendizaje no se genera dentro de sus usos y costumbres
- f) Otro

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 491 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta ¿Actualmente el niño, niña o adolescente asiste a alguno de los niveles de educación preescolar, básica primaria, secundaria o media? Fue a) "SI", se habilitarán las siguientes preguntas.

¿Durante este año escolar ha sido beneficiario de alguno de los siguientes programas, subsidios o becas? (Selección Múltiple)


- a) Matrícula subsidiada por Secretaría o Ministerio de Educación
- b) Subsidios educativos en dinero de la Secretaría, el Ministerio de Educación o la Alcaldía
- c) Subsidio de transporte en dinero de la Secretaría, el Ministerio de Educación o la Alcaldía
- d) Subsidio educativo en dinero de Familias en Acción.
- e) Otro Subsidio educativo en dinero o en especie (ONG, sector privado, etc.)
- f) Becas en dinero
- g) Becas en especie
- h) Ninguna

Si la respuesta a la pregunta ¿Durante este año escolar ha sido beneficiario de alguno de los siguientes programas, subsidios o becas? Fue a),b),c),d)e),f),g), se habilitará la siguiente pregunta.

¿En cuánto estima el valor del (de los) subsidio(s) o beca(s) recibido(s)? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Este hogar paga por pensión en el establecimiento educativo? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 492 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta fue “SI” se habilitará la siguiente pregunta

¿Valor mensual Pagado? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Este hogar tiene que pagar por transporte escolar para...? (Respuesta única)

- a) S
- b) No


Si la respuesta a la pregunta fue “SI” se habilitará la siguiente pregunta

¿Valor mensual pagado? (Respuesta única) para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Recibe en el establecimiento educativo, alimentos (desayunos, medias nuevas, refrigerios, almuerzos, etc.) en forma gratuita o por un pago simbólico? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

Si en la pregunta Recibe en el establecimiento educativo, alimentos, (Desayuno, medias nuevas, refrigerios, almuerzos, etc.) en forma gratuita o por un gasto simbólico? Fue “SI” se habilitarán las siguientes preguntas

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 493 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Valor simbólico pagado a la semana? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Valor estimado a la semana? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Durante ESTE AÑO escolar, el hogar pagó por matrícula para...? (Respuesta única)


- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta ¿Durante ESTE AÑO escolar, el hogar pagó por matrícula para...? fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta. (Respuesta única)

¿Valor Pagado? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Durante ESTE AÑO escolar, ¿el hogar pagó por Libros, útiles escolares, uniformes, fotocopias y elementos de aseo para ...? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 494 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta ¿Durante ESTE AÑO escolar, ¿el hogar pagó por Libros, útiles escolares, uniformes, fotocopias y elementos de aseo para ...? fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Valor Pagado? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Durante ESTE AÑO escolar, ¿el hogar realizó otros pagos como: rifas, bingos, salidas pedagógicas, etc. en el establecimiento educativo para ... (incluya eventos culturales, contribuciones para mantenimiento de equipos, sistematización de calificaciones, etc.)? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No


Si la respuesta a esta pregunta Fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta.

¿Valor Pagado? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Durante ESTE AÑO escolar, ¿ha recibido crédito educativo? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta ¿Durante ESTE AÑO escolar, ¿ha recibido crédito educativo? Fue "SI", Se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 495 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Valor? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

Las siguientes preguntas se habilitarán para niños y niñas menores de 5 años de edad.

¿El niño o niña menor de 5 años, asiste a algún establecimiento educativo? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta ¿El niño o niña menor de 5 años, asiste a algún establecimiento educativo? Fue "SI" se habilitarán las siguientes preguntas


¿El hogar paga: al establecimiento alimentación para los niños menores de 5 años? (Respuesta única)

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar paga: Al establecimiento alimentación para los niños menores de 5 años? Fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta.

¿Valor? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Recibe en el establecimiento educativo, alimentos (desayunos, medias nuevas, refrigerios, almuerzos, etc.) en forma gratuita o por un pago simbólico? (Respuesta única)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 496 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) No

¿Valor pagado Mensualmente? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Valor estimado Mensualmente? (Respuesta única) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


La siguiente pregunta se habilita para las víctimas mayores de 18 años que registren con cualquier nivel educativo.

¿Está interesado en iniciar o continuar estudios educativos formales? (Respuesta única)

- a) SI
- b) No

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 497 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.7 Alimentación


Este grupo de preguntas pretende identificar la diversidad y la frecuencia de consumo de alimentos para cada uno de los miembros del hogar. Sin embargo, las preguntas de esta medida sólo serán diligenciadas por el Autorizado.

Tenga en cuenta que las respuestas deben ser exactas, de acuerdo a lo que mencione la víctima no supuestos o apreciaciones personales del enlace. Recuerde que esta medida es determinante para la medición de subsistencia mínima.

Encontrará el siguiente pantallazo:



Las siguientes preguntas son de respuesta única y se deben formular por hogar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 498 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Está siendo atendido por algún programa con apoyo alimentario? (Respuesta única / Persona)

- b) SI
- c) No
- d) No cuenta con Información – Pendiente Verificación

Tenga en cuenta que los programas de apoyo alimentario son programas complementarios regulares de alimentación, la entidad encargada de tramitar y garantizar el acceso a estos programas es el **ICBF** y son adicionales a la entrega del componente de alimentación en la Atención Humanitaria,

Los programas con **apoyo alimentario** están enfocada única y exclusivamente a:

- ✓ Niños, Niñas y Adolescentes.
- ✓ Madres Gestantes o Lactantes.


Cualquier grupo diferente a los mencionados Ej: Persona mayor, si requiere acceder a programas regulares de alimentación debe ser orientado a la alcaldía o al enlace municipal.

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿Está siendo atendido por algún programa con apoyo alimentario? Es "NO", Se habilitará la siguiente pregunta.

¿Por qué razón no está accediendo a programas de alimentación? (Respuesta única / Persona)

- a) No lo requiere
- b) No hay cupos
- c) No conoce la oferta disponible

La siguiente pregunta sólo se habilitará si hay víctimas menores de 18 años en el hogar:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 499 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Tiene interés en ser remitido(a) para vinculación a Programa de Más Familias en Acción?
(Respuesta única / Persona)

- a) SI
- b) No

'Más familias en acción' es un programa que entrega subsidios de salud o educación a los niños menores de 18 años que pertenezcan a las familias en situación de pobreza focalizadas a través del SISBEN metodología III y la Red UNIDOS, familias en condición de desplazamiento o familias indígenas. El programa consiste en otorgar un apoyo monetario directo a la madre beneficiaria, condicionado al cumplimiento de compromisos por parte de la familia. En educación, al garantizar la asistencia escolar de los menores y en salud, con la asistencia de los niños y niñas menores a las citas de control de crecimiento y desarrollo programadas y esquemas completos de vacunación.


RECUERDE: El programa más familias en acción, entrega un incentivo para alimentación, pero no es un programa regular de alimentación

La siguiente pregunta se habilitará si dentro del grupo familiar hay víctimas entre 16 y 24 años

¿En la actualidad es beneficiario de Jóvenes en acción? (Respuesta única / Persona)

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con Información- Pendiente Verificación

Jóvenes en Acción es un programa del DPS que busca la formación para el trabajo, la generación de ingresos autónomos y el mejoramiento de las condiciones de vida de los jóvenes en condición de pobreza y vulnerabilidad, a través de un modelo de transferencias monetarias condicionadas. Es una estrategia que pretende apoyar a los jóvenes más pobres y vulnerables de país que han finalizado con éxito su educación secundaria, para que continúen con su proceso de formación y

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 500 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

desarrollo de competencias para el trabajo, con el ánimo de generarles mayores oportunidades y mejores condiciones de inserción al mercado laboral a través de la generación de capital humano.


¿Tiene interés en ser remitida para vinculación a Programa de atención a madres gestantes o lactantes? (Respuesta única / Persona)

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con Información – Pendiente Verificación


Indíquelo a la víctima que para la Unidad para las Víctimas es muy importante conocer cuál es su alimentación actual, a fin coordinar el diseño para mejorar los programas dirigidos a la alimentación de los hogares víctimas. Por lo cual es importante que recuerde lo más detallado posible en los últimos 7 días qué alimentos consumió su hogar (uno o más personas).



Por cada una de las opciones se debe escoger el número de veces que ha consumido dicho alimento en la última semana del 0 al 7, en caso que no haya consumido ninguno de los alimentos mencionados escoja la opción 0. Se debe diligenciar TODAS las opciones de respuesta de la diversidad y frecuencia de la alimentación, ninguna de las opciones debe quedar sin información, ya que si alguna queda vacía, no le permite pasar a la siguiente pregunta.

No induzca las respuestas ni presione las mismas. Así mismo, es importante que tenga en cuenta que estas preguntas son de obligatoria respuesta (no tienen la opción de 'Pendiente verificación').

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 501 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	Cereales: Este grupo de alimentos está compuesto por arroz, mote, avena, pastas, harina de trigo.
	Verduras y hortalizas: Dentro de este grupo de alimentos se encuentra la lechuga, espinaca, coliflor, betarraga, zanahoria, Tomate, cebolla, apio habichuela, arveja verde, zanahoria etc.
	Frutas: Dentro de este grupo de alimentos se encuentra la manzana, plátano, uva, melón, naranja, cereza, sandía, fresas etc.
	Lácteos: Son los alimentos derivados de la leche (líquida o en polvo). Ejemplos de éstos: quesos, kumis, yogurt, etc.
	Carnes: Este grupo de alimentos está compuestos por: res, cerdo, pollo, pescado, vísceras, mariscos.
	Legumbres: Son de origen vegetal y son las arvejas, porotos, garbanzos, frijoles, lentejas, habas, alfalfa y soya.


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 502 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	Grasas: Los componen aceites (de origen vegetal o animal), mantequilla, margarina, manteca, crema de leche, mayonesa, salsa de tomate.
	Tubérculos: Lo componen la yuca, ñame, arracacha, plátano, papa.

Recuerde que este grupo de preguntas son muy IMPORTANTES para la Medición de subsistencia mínima, no alátere las respuestas de la víctima

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió cereales (Arroz, harina de trigo, avena)? ¿En la última semana, en el hogar cuántos días consumió: (Respuesta única / hogar)

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 503 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Raíces, tubérculos y plátanos (Yuca, ñame, arracacha, plátano, papa etc.)? (Respuesta única / hogar)

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 504 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)


- b) En su totalidad
- c) No paga nada
- d) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 505 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Verduras y hortalizas (Tomate, cebolla, habichuela, arveja verde, zanahoria)?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7


¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 506 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Frutas (guayaba, mango, piña, papaya, etc.)?


- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- d) En su totalidad
- e) No paga nada
- f) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 507 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Carnes (pollo, carne, pescado, etc.)?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 508 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Huevos?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 509 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar)

Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Leguminosas secas (Fríjol, lenteja, garbanzo, etc.)?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 510 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Lácteos (Leche, queso, kumis etc.)?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 511 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Grasas (Aceites, mantequilla, margarina, mayonesa, manteca, etc.)?

- a) 0

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 512 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)


- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 513 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Azúcar, panela o bocadillo?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7


¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 514 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Arepas, pan, galletas u otros?


- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 515 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Jamón, Salchichas o salchichón?


- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 516 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió enlatados (Sardinas, atún)?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 517 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos


¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Gaseosas, maltas o jugos procesados?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 518 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Agua embotellada, carro tanque, grifo o lluvia?

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 519 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)

- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a esta pregunta fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.


¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿En los últimos siete días, contando el día de ayer, cuántos días este hogar consumió Bienestarina?

- a) 0
- b) 1
- c) 2

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 520 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- d) 3
- e) 4
- f) 5
- g) 6
- h) 7

¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? (Respuesta única / hogar)


- a) En su totalidad
- b) No paga nada
- c) Parcialmente
- d)

Si la respuesta a la pregunta anterior ¿El hogar pagó por estos alimentos que consumió? Fue a) o c) se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuánto pagó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto estima que valen los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿Cuánto aportó por los alimentos que consumió su hogar? (Respuesta única / hogar) Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se ingresarán caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 521 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En los últimos treinta (30) días se preocupó porque se acabaran los alimentos en este hogar por falta de dinero u otro recurso? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días este hogar se quedó sin alimentos por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días este hogar dejó de tener una alimentación saludable por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)


- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún adulto de este hogar tuvo una alimentación con poca variedad por falta de dinero o recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún adulto de este hogar dejó de desayunar, almorzar o cenar por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 522 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En los últimos treinta (30) días algún adulto de este hogar comió menos de lo que debía comer por falta de dinero o recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún adulto de este hogar sintió hambre pero no comió por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún adulto de este hogar comió solo una vez al día o dejó de comer durante todo un día por falta de dinero o recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No


¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años de este hogar dejó de tener una alimentación saludable por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años de este hogar dejó de tener una alimentación basada en poca variedad por falta de dinero o recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años de este hogar dejó de desayunar, almorzar o cenar por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 523 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años dejó de comer menos de lo que debía comer por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días dentro del hogar tuvieron que disminuir la comida para un menor de 18 años por falta de dinero o recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No


¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años sintió hambre pero no comió por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

¿En los últimos treinta (30) días algún menor de 18 años solo comió una vez al día o dejó de comer todo un día por falta de dinero u otros recursos? (Respuesta única / hogar)

- a) Si
- b) No

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 524 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

2.8 Salud

La medida de asistencia en salud se entiende como el acceso al conjunto de actividades esenciales para satisfacer las necesidades de salud, Incluye los programas de promoción y prevención, intervenciones, procedimientos y tratamientos que le permiten a la población víctima recuperar su integridad física, emocional y psicológica.


La medida de asistencia en salud está orientada a garantizar la afiliación de la víctima al Sistema General de Seguridad Social en Salud, si no se encuentra afiliada, recuérdela la estrategia de afiliación prioritaria que puede solicitar en la alcaldía o secretaria de salud.

Si la víctima está afiliada pero requiere atención en otra ciudad, y no está siendo atendida, se le debe informar que lo que ella requiere es la portabilidad del punto de salud, que lo debe hacer directamente con la IPS ó EPS, a la que se encuentre afiliada y que lo puede solicitar en la ciudad en dónde se encuentre.

Importante que tenga en cuenta los tres tipos de afiliación al sistema de salud.

Régimen Contributivo - RC: Personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes.

Régimen Subsidiado - RS: Población más pobre del país, sin capacidad de pago y que no tienen vinculación laboral alguna.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 525 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Regímenes Especiales: Fuerzas Militares y Policía, Magisterio (profesores), Ecopetrol y servidores públicos. (Conforme Ley 100/93)


Explíqueme a la víctima, que según el Decreto 2569 de 2014, ahora decreto 1084 de 2015 es un derecho el afiliarse a las entidades de salud, esto no hará que pierda la atención humanitaria.

Las siguientes preguntas se deben formular para cada integrante del hogar.



¿ Está afiliado, es cotizante o es beneficiario en alguna de los siguientes regímenes de seguridad social en salud?

¿Se encuentra afiliado al SGSSS en alguna de las siguientes modalidades?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 526 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) EPS – Contributivo
- b) EPS – Subsidiado
- c) Regímenes especiales (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio)
- d) No está afiliado
- e) No cuenta con información-pendiente verificación

Tenga en cuenta que la respuesta a la pregunta anterior se precarga de los registros administrativos de salud, verifique la respuesta con la víctima y si es diferente aclárele la siguiente información.

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

EPS – Contributivo: Usted o alguien cercano a usted realiza algún pago mensual para su atención en salud en alguna entidad prestadora de salud (EPS)?


EPS – Subsidiado: El estado subsidia el acceso a la atención en salud, es decir, usted no realiza pago mensual para su atención en salud en algún tipo de entidad prestadora de salud (EPS)?

Regímenes especiales: Usted es atendida(o) en salud por entidades especiales como las fuerzas militares o empresas específicas.

La siguiente pregunta se habilitará únicamente para víctimas que hayan registrado en INFORMACIÓN GENERAL en el campo pertenencia étnica: b) negro (afrocolombiano), c) palenquero, d) raizal del archipiélago San Andrés y Providencia, e) gitano Rrom, f) indígena.

¿Su atención en salud tiene carácter diferencial, étnico o corresponde con los usos y costumbres de su comunidad?

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 527 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Presenta diagnóstico de enfermedades ruinosas, catastróficas y de alto costo?

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con información –Pendiente verificación


La respuesta a esta pregunta se precarga automáticamente según la información brindada por la víctima en INFORMACIÓN GENERAL si sufre alguna enfermedad ruinoso, Catastrófica o de alto costo.

Aclérese a la víctima que la enfermedad ruinoso, catastrófica o de alto costo son diagnosticadas por un médico. Se denomina enfermedad crónica a aquellas enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta. No hay un consenso acerca del plazo a partir del cual una enfermedad pasa a considerarse crónica, pero por término medio, toda enfermedad que tenga una duración mayor a seis meses puede considerarse como crónica.

¿Actualmente recibe tratamiento médico para esta enfermedad?

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con información –Pendiente verificación

Si en la pregunta la respuesta fue la opción 'a) "SI' se habilitará la siguiente pregunta únicamente para víctimas que hayan registrado en INFORMACIÓN GENERAL en el campo pertenencia étnica: b) negro (afrocolombiano), c) palenquero, d) raizal del archipiélago San Andrés y Providencia, e) gitano Rrom, f) indígena

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 528 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿El tratamiento es por?

- a) Médico tradicional
- b) Entidad de salud
- c) Otro

El objetivo de esta pregunta es identificar en las víctimas con pertenencia étnica la fuente del tratamiento de la enfermedad que esta recibiendo.

Si en la pregunta la respuesta fue la opción 'b) "NO' se habilitará la siguiente pregunta


¿Está interesado en recibir tratamiento médico para esta enfermedad?

- a) Si
- b) No
- c) No cuenta con información –Pendiente verificación

La siguiente pregunta se habilita para personas entre los 8 y 57 años.

¿Actualmente utiliza algún método de planificación familiar?

- a) Si

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 529 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b) No

El término planificación familiar se refiere habitualmente al conjunto de prácticas que pueden ser utilizadas por una [mujer](#) o un [hombre](#) potencialmente progenitor, orientadas básicamente al control de la [reproducción](#) mediante el uso de [métodos anticonceptivos](#) en la práctica de [relaciones sexuales](#).


Tenga en cuenta que es importante aclararle a la víctima que los menores, también pueden ser potenciales progenitores, por tanto es necesario promover al interior de la familia practicas de prevención reproductiva para la evitación de embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual.

¿Según lo que usted ha vivido por el conflicto armado ¿considera que requiere acompañamiento o atención psicológica?

- a) Si
- b) No

Explique a la víctima que Atención psicosocial es un proceso que buscan mitigar, superar y prevenir los daños e impactos a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y la vida en general, generados a las víctimas y sus familias por las graves violaciones de Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Si en esta pregunta la respuesta es la opción a) "SI" se habilitará la siguiente pregunta:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 530 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Después de la ocurrencia del hecho victimizante, ¿Ha recibido atención psicológica?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿La atención psicológica que recibió ¿fue satisfactoria?


- a) Si
- b) No

Si en la pregunta la respuesta fue "SI", se habilitará la siguiente pregunta

5.11 ¿Qué tipo de atención cree usted que le sería más útil?

- a) Individual
- b) Familiar
- c) Estrategia de recuperación emocional a nivel grupal
- d) Estrategia de recuperación emocional -DIME

Tenga en cuenta que:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 531 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- Las víctimas que manifiesten requerir acompañamiento psicosocial, serán atendidas por la estrategia de recuperación emocional con la participación en el programa de recuperación emocional, los profesionales del equipo psicosocial de la Unidad, podrán identificar víctimas que requieran ser atendidos por el PAPSIVI para que brinde la atención que requiere la víctima.

- En el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a las Víctima -PAPSIVI diseñado por el Ministerio de Salud y Protección Social se priorizarán a las víctimas que están en la ruta de reparación, es decir aquellas a las que se les va a hacer entrega de la indemnización, ya que esta atención hace parte de las medidas de reparación (rehabilitación).

- Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal:** La Estrategia de Recuperación emocional busca que la persona que ha vivido hechos de violencia se perciba a sí misma y por los demás como un agente activo de su propio proceso de recuperación, reconstrucción de su proyecto de vida y reparación integral. Es un espacio reflexivo y solidario, que se desarrolla a través de encuentros grupales en los que las personas que participan pueden compartir sus sentimientos, creencias y experiencias, construyéndose un escenario de bienestar emocional. Es así, como en los encuentros grupales la persona que ha vivido hechos de violencia puede reconocer que no está sola en su sufrimiento, sino que como ella, hay muchas personas que han logrado afrontar el sufrimiento, re-construyendo su proyecto de vida y mejorando cada día las relaciones con los demás.

En este sentido, se pretende que a través de cada encuentro la persona desarrolle herramientas que permitan su empoderamiento y orienten su actuación a la exigencia de sus derechos, como a su recuperación emocional. En esta estrategia participan todas aquellas personas que de manera voluntaria manifiestan durante la elaboración del PAARI, su necesidad de atención psicosocial, por los efectos que ha dejado en su vida la presencia de hechos de violencia.

La estrategia consiste en nueve (9) encuentros, cada uno de los cuales se desarrolla semanalmente con una duración de dos (2) horas. Los grupos en los que se desarrollan la estrategia se conforman teniendo en cuenta:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 532 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- ✓ La edad de los participantes.
- ✓ Condiciones de género
- ✓ Hechos victimizantes sufridos. Cada grupo cuenta con la participación de máximo 15 personas.

Para la implementación de la Estrategia de recuperación Emocional en los municipios de difícil acceso, se cuenta con una Estrategia Móvil que se desarrolla en cinco (5) encuentros cada uno de cuatro (4) horas, los cuales se realizan 1 vez cada quince (15) días.



¿En los últimos doce meses le han negado la atención en salud?

- a) Si

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 533 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b) No

La siguiente pregunta se habilitará únicamente para víctimas que hayan registrado en INFORMACIÓN GENERAL en el campo pertenencia étnica: b) negro (afrocolombiano), c) palenquero, d) raizal del archipiélago San Andrés y Providencia, e) gitano Rrom, f) indígena


¿Cuándo presenta dificultades en su salud, a dónde acude?

- a) Centro médico
- b) Unidad móvil
- c) Hospital
- d) Médico tradicional
- e) Otro

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

2.9 Reunificación Familiar

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 534 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Este grupo de preguntas tienen como fin identificar si el núcleo familiar a causa del hecho victimizante fue dividido o separado y si en la actualidad se logró unificar.




Las siguientes preguntas son de selección única y se deben formular para todo el hogar.

¿A causa del hecho victimizante, el hogar se vió obligado a separarse?

- a) Si
- b) No

Es importante que la víctima tenga claro que esta pregunta se refiere únicamente a la separación de los integrantes del hogar en el momento de la ocurrencia del hecho victimizante, por el cual se encuentra incluido en el RUV, específicamente hace referencia a la separación entre los menores de edad y sus padres.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 535 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta fue "Si", se habilitará la siguiente pregunta:

¿El hogar ha solicitado apoyo para la reunificación familiar?

- a) Si
- b) No

Consúltele a la víctima si después de haberse separado de los integrantes de su núcleo familiar solicitó a alguna entidad apoyo para unificar nuevamente su familia.

Si la respuesta a la pregunta fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta:


¿El hogar recibió el apoyo para la reunificación familiar?

- a) Si
- b) No

¿El hogar logró reunificarse?

- a) Si
- b) No

Consúltele a la víctima si después de ocurrido el hecho victimizante logró nuevamente estar con las personas de su núcleo familiar que estaban separadas del hogar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 536 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta fue "NO", se habilitará la siguiente pregunta:

¿Está interesado en iniciar un proceso de reunificación familiar?


- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta fue "SI", se habilitarán las siguientes preguntas

¿Cuántas personas están separadas del hogar a causa del hecho victimizante?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5
- f) 6
- g) 7
- h) 8
- i) 9
- j) 10
- k) 11

¿Cuáles son los nombres y apellidos de la(s) persona(s) separada(s) del hogar?

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 537 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, en el cual se deben diligenciar los siguientes datos de las víctimas que se encuentran separadas del hogar.


Tenga en cuenta que se habilitará el número de campos acorde con el número de personas separadas de acuerdo con la respuesta 7.6

- a) Tipo de documento
- b) Número de documento de identificación
- c) Parentesco con usted
- d) Edad actual (expresada en años)
- e) Departamento de residencia
- f) Municipio de residencia
- g) Dirección de residencia
- h) Teléfono de contacto
- i) Indique los nombres y apellidos de la persona que se encuentra a cargo del NNA.

Informe a la víctima que la entidad responsable de la Reunificación Familiar es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Sugiera que se acerque a esta entidad a realizar la solicitud.

Recuerde que dentro de las medidas de asistencia, la solicitud de Reunificación familiar solo aplica para NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES víctimas del Desplazamiento Forzado. La entidad encargada de gestionar esta medida es el ICBF.

En la Solicitud de REUNIFICACIÓN FAMILIAR se da prioridad a la condición actual y vulnerabilidad de los NNAJ. Por lo tanto, el cumplimiento de esta medida depende de la verificación de Derechos realizada por el ICBF.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 538 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.


Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

2.10 Alojamiento

Este grupo de preguntas se realizan con el fin de conocer las condiciones de vivienda en las que habitan las personas víctimas teniendo en cuenta aspectos como: el tipo de vivienda, ubicación, condiciones de seguridad acceso a servicios públicos etc. Adicionalmente las preguntas permitirán identificar aquellos hogares que requieren el componente de alojamiento temporal y participaran en el programa de alojamiento temporal, los cuales son definidos en la circular 002 abril 30 de 2014.

Quando vaya a realizar las preguntas de vivienda inicie este dialogo con la víctima:

La Unidad para las Víctimas quiere recordarle que es importante construir relaciones basadas en el respeto con todas las personas que conforman su hogar. Con este mensaje queremos promover el buen trato entre las personas que viven con usted bajo el mismo techo (su compañero, hijos y familia) y recordarle que en el día a día cada uno puede aportar para construir una convivencia armónica.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 539 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Las siguientes preguntas son de selección única y se deben formular al autorizado y la respuesta aplica a todo el hogar.

¿En qué tipo de vivienda habita el hogar? (Respuesta única / Hogar)

- a) Casa o Apartamento
- b) Cuarto (en inquilinato u otra estructura)
- c) Albergue o alojamiento comunitario
- d) Otro

Si la respuesta a la pregunta anterior fue d) "Otro", se activan las siguientes opciones en lista desplegable respuesta única:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 540 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


¿Cuál?

- a) Carpa
- b) Embarcación
- c) Cueva
- d) Calle
- e) Refugio Natural
- f) Vagón
- g) Puente
- h) Vivienda Indígena tradicional (maloca, bohío, tambo, choza)

Tenga en cuenta: La vivienda es una unidad o espacio independiente o separado, destinado a ser habitado por una o más personas.

Las unidades de vivienda se clasifican en:


TIPO	DEFINICIÓN
Casa	Es una edificación formada por una sola unidad de vivienda, con acceso directo desde la vía pública, el servicio sanitario y la cocina pueden estar o no dentro de la casa.
Apartamento:	Es una unidad de vivienda que hace parte de una edificación mayor en la cual, generalmente hay otras viviendas y dispone de servicios sanitarios y cocina en su interior. Tiene acceso desde la vía pública a través de pasillos, corredores, escarapelas o ascensores.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 541 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cuarto	Es un espacio cerrado separado por paredes que forma parte de una edificación mayor con una puerta que tiene acceso independiente. En general carecen de servicio sanitario o cocina en su interior, o como máximo dispone de uno de estos servicios. Pertenecen a esta categoría un local de servicios, un garaje adaptado para vivir uno o más cuartos de una vivienda.
Inquilinato	Es como se denomina en Ecuador, Colombia y Venezuela a la forma de alojamiento o vivienda colectiva en la cual varias familias de escasos recursos comparten una casa, generalmente una por cada cuarto o habitación, usando en forma comunal los servicios sanitarios y de acueducto.
Albergue o alojamiento comunitario	Es un lugar físico destinado a prestar asilo, alojamiento y resguardo exclusivamente a las personas víctimas. En la mayoría de los casos es suministrado por las autoridades
Otros	Son espacios adaptados para vivienda donde habitan personas en el momento de la encuesta, generalmente carecen de servicio sanitario y cocina en su interior

Si la respuesta en INFORMACIÓN GENERAL en el campo pertenencia étnica fue: b) Negro (afrocolombiano), c) Palenquero, d) raizal del archipiélago San Andrés y Providencia, e) gitano Rrom, f) indígena, se habilitara la siguiente pregunta.

¿Vive de acuerdo con los usos y costumbres de su comunidad?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 542 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


- a) Si
- b) No

Esta pregunta está dirigida para las víctimas con pertenencia étnica y pretende identificar si actualmente están viviendo de acuerdo con sus usos y costumbres.

¿La ubicación de la vivienda que su hogar habita es?

- a) Cabecera
- b) Rural
- c) Centro Poblado

Tenga claridad acerca de lo que significa Cabecera, Zona Rural y Centro poblado para registrar la información de forma correcta de acuerdo a lo que le informa la víctima.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 543 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Cabecera: es el área geográfica que está definida por un perímetro urbano, cuyos límites se establecen por acuerdos del Consejo municipal. Corresponde al lugar en donde se ubica la sede administrativa de un municipio.




Rural: Se refiere a las veredas y campos pertenecientes al área fuera de la cabecera del municipio. Se caracterizan por la disposición dispersa de las viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ellas.




Centro poblado: es un concepto creado por el DANE para fines estadísticos, útil para la identificación de núcleos de población. Se define como una concentración de mínimo veinte (20) viviendas contiguas, vecinas o adosadas entre sí, ubicada en el área rural de un municipio o de un Corregimiento Departamental. Dicha concentración presenta características urbanas tales como la delimitación de vías vehiculares y peatonales. Si bien se trata de un centro poblado, no se cuenta con la precisión de la autoridad municipal, que permita afirmar si se trata de un caserío, de una inspección de policía, o de un corregimiento municipal.

¿Cuál es el material predominante de los pisos de esta vivienda?

- Alfombra o tapete, mármol, parqué, madera pulida y lacada
- Baldosa, vinilo, tableta o ladrillo
- Madera Burda, Madera en mal estado, Tabla o Tablón u otro vegetal
- Cemento o gravilla
- Tierra o arena



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 544 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


	Alfombra, mármol, parqué, madera pulida y lacada	Tapetes tejidos de lana natural o fibra sintética que se colocan pegados sobre los pisos y cubren de pared a pared. Pisos elaborados con listones de madera, que han pasado por un proceso de pulimento, que se ensamblan uno junto al otro, pisos de parqué.
	Baldosa, Vinilo, tableta, ladrillo o madera pulida	Son tabletas hechas de cemento y arena con tinturas aplicadas en la superficie o baldosa hecha con materiales sintéticos parecidos al caucho, baldosas o ladrillo.
	Cemento o gravilla	Pisos construidos en base a cemento mezclado con materiales de roca partida en pequeños trozos.
	Madera burda, tabla o tabón	Pisos elaborados con tablas de madera sin pulir que se colocan, una al lado de la otra.
	Tierra, arena	Cuando el piso no tiene ningún tipo de cubrimiento.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 545 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Cuál es el material predominante de las paredes exteriores de esta vivienda?

- a) Bloque, ladrillo, piedra o madera pulida
- b) Material prefabricado
- c) Tapia pisada o adobe
- d) Bahareque
- e) Madera burda, tabla o tablón
- f) Guadua, caña, esterilla, otros vegetales
- g) zinc, tela, cartón, latas, desechos, plásticos
- h) sin paredes.

	Bloque, ladrillo, piedra, material prefabricado, madera pulida	Masa de arcilla cocida moldeada en forma de rectángulo, bloques de roca debidamente labrada, paredes hechas con asbesto-cemento (eternit, colombit o cualquiera otra marca) o de concreto vaciado, como los que se usan en algunos bloques de apartamentos, madera que ha pasado por un proceso de pulimiento y que se ensambla para elaborar paredes o pisos.
	Tapia pisada, adobe	Es una técnica de construcción de paredes a partir de tierra pisada o apisonada en una horma o masa de arcilla moldeada en forma de paralelepípedo rectangular, similar al ladrillo, pero que no es cocido.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 546 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

	Bahareque	Paredes hechas de un enmallado en guadua o caña, relleno con barro y recubierto de boñiga o cemento.	
	Madera burda	Paredes elaboradas con tablas de madera sin pulir que se colocan una al lado de la otra.	
	Guadua, esterilla, vegetales	Caña, otros	Paredes elaboradas con guadua abierta que produce un enmallado. También cuando se trata de otros vegetales como la palma de chonta u otras palmas.
	Zinc, tela, cartón, latas, desechos, plásticos	Paredes elaboradas con materiales de desecho.	
	Sin paredes	Viviendas de ciertas zonas del país que no utilizan paredes o tipologías de vivienda como puentes, refugio natural.	

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 547 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuál es el material predominante de los techos de la vivienda?


- a) Placa de concreto
- b) Teja de barro, Zinc, asbesto-cemento con cielo raso
- c) Teja de barro, Zinc, asbesto-cemento sin cielo raso
- d) Desechos (cartón, latas, sacos, etc.)
- e) Paja o palma
- f) Sin techo

¿Alguna autoridad local ha declarado en alto riesgo de inundación, desbordamientos, crecientes, arroyos, avalanchas, derrumbes o deslizamientos la zona donde se ubica la vivienda que usted y su núcleo familiar habitan?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

¿En los últimos dos años, ¿conoce si la zona donde se ubica la vivienda que usted y su núcleo familiar habitan se ha visto afectada por:

- a) Inundación, desbordamientos, crecientes, arroyos
- b) Avalanchas, derrumbes, deslizamiento de tierras
- c) Vientos Fuertes
- d) Basuras o contaminantes
- e) Zona de riesgo por electricidad o gas

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 548 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- f) Otra
- g) No tiene conocimiento
- h) Ninguna

Si la respuesta a la pregunta anterior fue f " otro" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál? Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto, para diligenciar la respuesta


Si la respuesta a la pregunta ¿En qué tipo de vivienda habita el hogar? fue la opción "a" casa o apartamento se habilitará la siguiente pregunta

¿De acuerdo con las siguientes condiciones de ocupación de la vivienda, su relación con ella es?

- a) Propietario con documento Registrado
- b) Poseedor
- c) Arrendatario con contrato escrito
- d) Arrendatario sin contrato escrito
- e) Usufructo
- f) Otro

Si la respuesta a esta pregunta fue la opción "a" se habilitará la siguiente pregunta

¿Qué tipo de documento soporte tiene?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 549 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Escritura pública (compra venta, proceso judicial- sucesión)
- b) Sentencias
- c) Resoluciones del iconder
- d) Certificado de sana posesión
- e) Ninguno
- f) Otro

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción f "Otro" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál? Para diligenciar la respuesta encontrará un campo abierto.


¿Cuenta usted con alguna propiedad rural o urbana diferente a la que usted habita actualmente con título registrado en calidad de:

- a) Arrendada
- b) Abandonada
- c) Habitada sin pagar arriendo
- d) Ninguna

¿Ha solicitado un subsidio de vivienda?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción a) "SI" se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 550 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿En que qué estado se encuentra el subsidio?

- a) Calificado
- b) Asignado
- c) Desembolsado
- d) Rechazado
- e) No sabe
- f) Renuncia Voluntaria


Tenga en cuenta : Las siguientes preguntas se habilitan si la respuesta a la pregunta: Presenta alguna Discapacidad es: "Si" para cualquiera de los integrantes del hogar o si hay alguna persona mayor de 60 de años en el hogar.

¿Dentro de su vivienda se encuentran barreras para movilizarse o interactuar en los distintos espacios para las personas con discapacidad o con alguna limitación?

- a) Si
- b) No

¿A la persona con discapacidad o con alguna limitación se le dificulta salir e ingresar de la vivienda o requiere apoyo de otra persona para poder hacerlo?

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 551 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuántas personas componen este hogar? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Si la respuesta a la pregunta ¿En qué tipo de vivienda habita el hogar? fue la opción a) Casa o Apartamento o b) Cuarto (en inquilinato u otra estructura), se habilitarán las siguientes preguntas

Incluyendo sala-comedor, ¿de cuántos cuartos en total dispone este hogar? (Excluya cocinas, baños, garajes y cuartos destinados a negocios) ¿De cuántos cuartos está conformada esta vivienda? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos


¿En cuántos de esos cuartos duermen las personas de este hogar? (Excluya cocina, baños, garajes y cuartos destinados a negocios) Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿Cuántas personas en total duermen en esos cuartos? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos.

¿El hogar cuenta con el servicio de Acueducto?

- a) Si
- b) No

Si en la pregunta Barrio/Localidad/Vereda/Corregimiento, se seleccionó: Vereda o Corregimiento y en la pregunta anterior la respuesta fue la opción "NO" se habilitará la siguiente pregunta.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 552 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿De dónde obtiene el agua para el consumo?

- a) Pozo con comba
- b) Pozo sin comba
- c) Pila publica
- d) Carrotanque
- e) Aguatero
- f) Agua embotellada o en bolsa
- g) Rio quebrada, manantial, nacimiento
- h) Agua lluvia

¿El hogar cuenta con el servicio de Alcantarillado?


- a) Si
- b) No

Si en la pregunta Barrio/Localidad/Vereda/Corregimiento, se seleccionó: Vereda o Corregimiento y en la pregunta anterior la respuesta fue la opción "NO" se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuál es el principal servicio sanitario con el que cuenta el hogar?

¿Con que tipo de servicio sanitario cuenta el lugar?

- a) Inodoro conectado al alcantarillado
- b) Inodoro conectado a pozo séptico
- c) Inodoro sin conexión
- d) Letrina sin conexión

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 553 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- e) Letrina con salida a un afluente o bajamar
- f) No tiene servicio sanitario

¿El hogar cuenta con el servicio de Recolección de basuras?

- a) Si
- b) No


Si en la pregunta Barrio/Localidad/Vereda/Corregimiento, se seleccionó: Vereda o Corregimiento y en la pregunta anterior la respuesta fue la opción "NO" se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cómo eliminan principalmente las basuras en este hogar?

- a) Las recogen los servicios de aseo
- b) Las llevan a un contenedor o punto de recolección cercano
- c) Las usan para producir energía, alimentar animales, abono
- d) Las queman o las entierran
- e) Las arrojan a un basurero público
- f) Las tiran al río, quebrada, patio, lote, sanja u otro sitio
- g) No sabe o no recuerda

La siguiente pregunta se habilita si las respuestas a las preguntas de acueducto, alcantarillado y servicio de recolección de basuras fue la opción "SI"

¿Durante el último mes, el hogar pagó por los servicios públicos?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 554 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) En su totalidad
- b) No pagó nada
- c) Parcialmente

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción c) parcialmente se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuánto aporta? Campo abierto para ingresar caracteres numéricos

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción a) en su totalidad se habilitará la siguiente pregunta


¿En cuánto estima el valor a pagar por servicios públicos de las personas miembros del hogar?
Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos. El campo debe estar en formato Moneda - Pesos Colombianos

¿El hogar cuenta con el servicio de Energía Eléctrica?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Este hogar paga por el servicio de internet?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 555 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) Sí, está incluido el arriendo.
- c) No


¿El hogar cuenta con el servicio de Gas domiciliario?

- a) Si
- b) No

¿El hogar cuenta con el servicio de telefonía fija?

- a) Si
- b) No


Recuerde:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 556 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Energía eléctrica	Energía eléctrica suministrada por una empresa especializada de servicios público domiciliario. Aunque la conexión sea ilegal se considera que la vivienda cuenta con energía eléctrica, igual si cuenta con energía eléctrica o si cuenta con planta eléctrica.
Alcantarillado	<p><i>Conexión a un sistema público o comunal de desagüe que permite la eliminación de residuos y aguas negras (materias fecales y orines) y aguas servidas (agua del lavaplatos, etc.) mediante un sistema de desagüe a través de una tubería o un ducto.</i></p> <p><i>No cuenta con servicio de alcantarillado si la vivienda en forma particular descarga las aguas negras a través de una tubería o conexión dirigida a un río o quebrada, o al exterior de la vivienda.</i></p>
Gas natural	<i>Servicio público domiciliario de gas natural proveniente de una red exterior. No es el caso de las pipetas de gas propano</i>
Acueducto	<p><i>Servicio de agua por tubería u otro ducto que está conectado a una red cuyo suministro es relativamente continuo puesto que cuenta con un depósito construido para su almacenamiento.</i></p> <p><i>Si la conexión es ilegal se considera que la vivienda tiene acueducto. Además tenga presente que si una vivienda o grupo de viviendas tienen una conexión a un "tubo madre" en forma provisional o permanentemente, se considera que la vivienda cuenta con el respectivo servicio. NO considere que la vivienda tiene acueducto cuando en forma particular se haya construido un sistema de conducción por medio de cañas, guaduas, mangueras, desde río, un pozo o desde otra vivienda</i></p>
Recolección de basuras	<i>Se considera que una vivienda cuenta con recolección de basuras cuando una entidad pública, privada o comunal legalmente establecida le presta este servicio en</i>

Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 557 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.11 Asistencia funeraria


Con esta serie de preguntas se pretende orientar a las víctimas sobre el derecho que tienen a un apoyo económico para sufragar los gastos funerarios por las víctimas fallecidas a causa de un hecho ocurrido en el marco del conflicto armado interno, dicho apoyo es responsabilidad del ente territorial, por lo tanto es necesario indicarle que en caso de requerirlo deberá acercarse inmediatamente a las oficinas de la Alcaldía Municipal.



Las siguientes preguntas son de respuesta única y se deben formular por hogar.

¿Durante el último mes falleció o le notificaron sobre el fallecimiento de algún integrante de su hogar como consecuencia del conflicto armado?

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 558 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuerde que esta medida aplica únicamente para muertes por causa del conflicto armado.

Si la respuesta a la pregunta anterior es "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Durante el último mes usted solicitó apoyo para pagar los gastos funerarios del integrante de su hogar que falleció por hechos relacionados con el conflicto armado?

- b) Si
- c) No

Si en esta pregunta la respuesta fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta:


¿Usted recibió este apoyo para pagar gastos funerarios?

- a) Si
- b) No

Si en la pregunta anterior la respuesta fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta únicamente para víctimas que hayan registrado en INFORMACIÓN GENERAL en el campo pertenencia étnica: b) negro (afrocolombiano), c) palenquero, d) raizal del archipiélago San Andrés y Providencia, e) gitano Rrom, f) indígena.

¿Se tuvo en cuenta sus costumbres al momento de la asistencia funeraria?

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 559 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuerde que las personas con pertenencia étnica tienen unas costumbres para los funerales de acuerdo a la comunidad a la que pertenece, por lo tanto pregúntele si se tuvo en cuenta dichas costumbres en el momento de recibir la asistencia funeraria.

Si en la pregunta ¿Usted recibió este apoyo para pagar gastos funerarios? la respuesta fue “NO” Se habilitará la siguiente pregunta


¿Usted requiere apoyo en este momento para pagar gastos funerarios de algún integrante de su hogar que haya fallecido por hechos relacionados con el conflicto armado?

- a) Si
- b) No

Infórmele a la víctima que tiene derecho de acceder a un subsidio para cubrir los gastos funerarios y que dicho apoyo es responsabilidad de la Entidad territorial.

Tenga en cuenta que:

- ✓ la Ley establece que la asistencia funeraria es competencia de las entidades territoriales
- ✓ La asistencia funeraria está destinada únicamente para las víctimas que hayan fallecido a causa del conflicto armado
- ✓ El apoyo de la asistencia funeraria será competencia de las dos entidades territoriales donde la víctima directa haya mantenido su lugar de residencia o donde haya fallecido, teniendo en cuenta la información reportada por el solicitante.
- ✓ No es competencia de la Unidad determinar si se entrega o no la asistencia funeraria al solicitante, esta decisión la toma directamente la entidad territorial.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 560 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Recuerde que esta medida aplica únicamente para muertes por causa del conflicto armado, sin embargo al ser una medida de asistencia de carácter general, puede ser solicitada por cualquier persona que no cuente con el dinero necesario para cubrir los gastos del fallecimiento, independientemente de la causa que lo ocasionó y para estos casos, es potestad de la administración municipal, atendiendo a su presupuesto otorgarla o no.


Tenga en cuenta que al finalizar las preguntas de cada medidas tiene la opción **Guardar Datos** y podrá guardar la información que se ha digitado hasta el momento sin importar si aún no ha finalizado con todas las preguntas de la medida.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

2.12 Generación de Ingresos

Está relacionado con el apoyo para el auto sostenimiento y la estabilización socioeconómica de la población desplazada, que estableció la Corte Constitucional. De acuerdo con la sentencia T025 de 2004, es deber del Estado "identificar con la plena participación del interesado sus necesidades particulares, sus habilidades y conocimientos, y las posibles alternativas de subsistencia digna y autónoma a las que puede acceder en el corto y mediano plazo, con miras a definir sus posibilidades concretas para poner en marcha un proyecto razonable de estabilización económica individual, de participar en forma productiva en un proyecto colectivo, o de vincularse al mercado laboral".

La orientación ocupacional, como medida de asistencia, forma parte del componente de generación de ingresos que compete al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 561 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

y que se complementa con los programas de empleo rural y urbano y proyectos productivos. Estos últimos, constituyen medidas que trascienden la asistencia y se enmarcan en el proceso de reparación.

A continuación se mencionan los programas a los que pueden acceder las víctimas en la medida de generación de ingresos.


La orientación ocupacional: Tiene como objetivo identificar el perfil ocupacional de las víctimas, con el fin de orientar hacia un programa de formación de acuerdo a sus capacidades, e intereses.

Educación para el trabajo: Antes llamada educación No formal, ofrecida generalmente por instituciones educativas oficiales y privadas que ofrecen títulos en programas técnicos y en áreas específicas.

Alfabetización: Son programas de formación que favorecen y acompañan la inclusión en las instituciones de Educación Básica para Jóvenes y Adultos, con el objetivo de completar su educación básica primaria.

Fortalecimiento de negocios: Aplica en el caso que la víctima cuente con un negocio y se encuentre interesado en impulsarlo, a través de programas de capacitación que le permitan desarrollar las habilidades necesarias para administrarlo de forma adecuada.

Apoyo a nuevos emprendimientos: Aplica en el caso en que las víctimas tengan una idea de negocio, y buscan capacitación para desarrollar y ejecutar un proyecto.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 562 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Empleabilidad: Programas de formación que le permitan a la víctima conseguir un empleo a corto plazo.


Las siguientes preguntas son de selección múltiple y se deben formular para cada integrante del hogar mayor de 10 años

¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo la semana pasada?

- a) Trabajando
- b) Buscando trabajo
- c) Estudiando
- d) Oficios del hogar
- e) Incapacitado permanente para trabajar
- f) Otra actividad
- g) No cuenta con información-Pendiente verificación

Si la respuesta a esta pregunta fue f) otra actividad, se habilita la siguiente pregunta:

¿Cuál? Campo abierto para ingreso de caracteres alfanuméricos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 563 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las siguientes preguntas se habilitarán para aquellas personas que en la pregunta anterior seleccionaron una respuesta diferente a la opción “a” trabajando.

Además de lo anterior, ¿realizó la semana pasada alguna actividad paga por una hora o más?

- a) SI
- b) NO


Si la respuesta a esta pregunta fue la opción “NO” se habilitará la siguiente pregunta.

¿Aunque no trabajó la semana pasada, por una hora o más en forma remunerada, ¿tenía durante esa semana algún trabajo o negocio por el que recibe ingresos?

- a) SI
- b) NO

¿Trabajó la semana pasada en un negocio por UNA HORA O MÁS sin que le pagaran?

- a) SI
- b) NO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 564 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En las ÚLTIMAS 4 SEMANAS ¿hizo alguna diligencia para conseguir un trabajo o instalar un negocio?

(Pidió ayuda a amigos, familiares, etc.; consultó una agencia de empleo; puso o contestó anuncios; llenó una solicitud; buscó recursos para instalar un negocio.)


- a) SI
- b) NO

¿Qué hizo principalmente en las ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS para conseguir un trabajo o instalar un negocio?

- a) Pidió ayuda a familiares, amigos, colegas
- b) Visitó, llevó o envió hojas de vida a empresas o empleadores
- c) Visitó, llevó o envió hojas de vida a bolsas de empleo o intermediarios
- d) Puso o consultó avisos clasificados
- e) Se presentó a convocatorias
- f) Hizo preparativos para iniciar un negocio
- g) Otro medio
- h) No sabe, no informa

Si la respuesta a la pregunta fue la opción g "Otro medio" se habilitará la siguiente pregunta.

¿Cuál? Campo abierto para ingreso de caracteres alfanuméricos

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 565 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

La siguiente pregunta aplica si la persona es mayor de 10 años


Si en la pregunta en las ÚLTIMAS 4 SEMANAS ¿... hizo alguna diligencia para conseguir un trabajo o instalar un negocio? la opción de respuesta fue b) "No" y en la pregunta ¿Qué hizo ... principalmente en las ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS para conseguir un trabajo o instalar un negocio? la respuesta fue a "pidió ayuda a amigos, familiares, etc.". Se habilita la siguiente pregunta:

¿Desea conseguir un trabajo remunerado o instalar un negocio?

- a) SI
- b) NO

Aunque desea trabajar, ¿por qué motivo principal no hizo diligencias para buscar un trabajo o instalar un negocio en las ÚLTIMAS 4 SEMANAS? Enlace tenga mucho cuidado para abordar esta pregunta, pues la persona puede sentirse aludida al afirmar que no ha realizado diligencias para conseguir trabajo.

- a) Ya encontró trabajo
- b) No hay trabajo disponible en la ciudad o región/No encuentra trabajo en su oficio o profesión
- c) Está esperando que lo llamen o esperando temporada alta
- d) No sabe cómo buscarlo
- e) Está cansado de buscar
- f) Carece de la experiencia necesaria
- g) No tiene recursos para instalar un negocio
- h) Los empleadores lo consideran muy joven o muy viejo
- i) Usted se considera muy joven o muy viejo

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 566 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- j) Responsabilidades familiares
- k) Problemas de salud
- l) Está estudiando
- m) Otro

Si la respuesta a la pregunta fue la opción m "otro" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál? Campo abierto para ingresar caracteres alfanuméricos


Durante los últimos 12 meses ¿trabajó por lo menos 2 semanas consecutivas?

- a) SI
- b) NO

Después de su último empleo, ¿ha hecho alguna diligencia para conseguir trabajo o instalar un negocio?

- a) SI
- b) NO

Si la respuesta a esta pregunta fue la opción b "NO" se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 567 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Durante los últimos 12 meses ¿ha hecho alguna diligencia para conseguir trabajo o instalar un negocio?

- a) SI
- b) NO

¿Cuántos meses hace que dejó de buscar trabajo por última vez? Campo abierto para ingresar caracteres numéricos


Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción a “SI” se habilitará la siguiente pregunta

Si le hubiera resultado algún trabajo ¿estaba disponible la semana pasada para empezar a trabajar?

- a) SI
- b) NO

La siguiente pregunta se habilita si en la pregunta ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo la semana pasada? la respuesta fue la opción a) Trabajando

¿En este trabajo es?

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 568 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Obrero o empleado de empresa particular
- b) Obrero o empleado del gobierno
- c) Empleado doméstico
- d) Trabajador por cuenta propia o independiente
- e) Patrón o empleador
- f) Trabajador familiar sin remuneración
- g) Trabajador sin remuneración en empresas o negocios de otros hogares
- h) Jornalero o peón
- i) Otro


Si la respuesta a la pregunta es la opción i "otro" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál? Campo abierto para ingresar caracteres alfanuméricos

Las siguientes preguntas se habilitan para las personas que registraron en la pregunta anterior las opciones de respuesta "a) Obrero o empleado de empresa particular; o b) Obrero o empleado del gobierno; o c) Empleado doméstico; o h) Jornalero o peón"

¿Antes de descuentos ¿cuánto ganó el mes pasado en este empleo? (Valor Mensual) (Incluya propinas y comisiones, y excluya viáticos y pagos en especie.)

Nota: Si no recibió salario en dinero, registre 00. Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Si no informa el monto que recibió, registre 99.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 569 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Campo abierto para ingresar caracteres alfanuméricos

¿El mes pasado recibió ingresos por concepto de horas extras?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/No informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI" se habilitará la siguiente pregunta


¿Cuánto Recibió (Valor Mensual)? Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98.

Campo abierto para ingresar caracteres numéricos

Si la respuesta a la pregunta anterior fue que si recibió se habilitará la siguiente pregunta

¿Incluyó este valor en los ingresos del mes pasado (\$____) que me declaró anteriormente?

- a) Si
- b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 570 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las siguientes preguntas se habilitarán para las personas que respondieron en la pregunta ¿En este trabajo... es? la opción "a) Obrero o empleado de empresa particular"; o "b) Obrero o empleado del gobierno"; o "c) Empleado doméstico o g) jornalero o peón"

Y en la pregunta : ¿El mes pasado recibió ingresos por concepto de horas extras? respondió la opción "b) No" o "c) No sabe/ no informa"

Además del salario en dinero, ¿el mes pasado recibió alimentos como parte de pago por su trabajo?

a) Si

b) No


No sabe No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿En cuánto estima lo que recibió? (Valor Mensual)

Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

9.25 ¿ Además del salario en dinero, ¿el mes pasado recibió vivienda como parte de pago por su trabajo?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 571 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

a) Si

b) No

No sabe No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿En cuánto estima lo que recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 12 meses recibió Prima de servicios?

a) Si

b) No


Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuánto Recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 12 meses recibió Prima de navidad?

a) Si

b) No

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 572 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuánto Recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 12 meses recibió Prima de vacaciones?

- a) Si
- b) No


Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuánto Recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 12 meses recibió Viáticos permanentes o bonificaciones anuales?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 573 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Cuánto Recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 12 meses recibió Pagos por accidentes de trabajo?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta


¿Cuánto Recibió? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿Cuál fue la ganancia neta o los honorarios netos de esa actividad, negocio, profesión o finca, el mes pasado?

Nota: Si no obtuvo ganancias, registre 00; si obtuvo pero no sabe el monto, registre 98; si no informa si obtuvo, registre 99.

Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿Está... cotizando actualmente a un fondo de pensiones?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 574 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) No
- c) Ya es pensionado

¿ Ha tomado y terminado algún curso de formación para el trabajo dictado por el SENA?

- a) Si
- b) No


Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuántos?

- a) Un curso
- b) Más de un curso

El mes pasado, ¿recibió pagos por concepto de arriendos y/o pensiones?

- a) SI
- b) NO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 575 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

El mes pasado, recibió pagos por Arriendos de casas, apartamentos, fincas, lotes, vehículos, equipos, etc.


- a) SI
- b) NO
- c) No Sabe, No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor mes pasado \$ Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

El mes pasado, recibió pagos por Pensiones o jubilaciones por vejez, invalidez o sustitución pensional

- a) SI
- b) NO
- c) No Sabe, No Informa

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 576 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitarán las siguientes preguntas

Valor mes pagado \$ Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

El mes pasado, recibió pagos por Pensión alimenticia por paternidad, divorcio o separación

- a) SI
- b) NO
- c) No Sabe, No Informa


Durante los últimos doce meses, ¿recibió dinero de otros hogares, personas o instituciones; dinero por intereses, dividendos, utilidades o cesantías?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitarán las siguientes preguntas

Durante los últimos doce meses ¿recibió dinero de otros hogares o personas residentes en el país?

- a) SI

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 577 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b) NO

c) No Sabe, No Informa

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Durante los últimos doce meses ¿recibió dinero de otros hogares o personas residentes fuera del país?

a) SI

b) NO


c) No Sabe, No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98 Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Durante los últimos doce meses ¿recibió ayudas en dinero de instituciones del país o de fuera del país?

a) SI

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 578 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

b) NO

c) No Sabe, No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Las ayudas en dinero fueron de:

a) Entidades privadas nacionales - Valor (\$)

b) Entidades del gobierno - Valor (\$)

c) Entidades fuera del país - Valor (\$)


d) No sabe, No informa - Valor (\$)

Durante los últimos doce meses ¿recibió dinero por intereses de préstamos o por CDT, depósitos de ahorro, utilidades, ganancias o dividendos por inversiones? (No se incluyen herencias ni regalías)

a) SI

b) NO

c) No Sabe, No Informa

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 579 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos


Durante los últimos doce meses ¿recibió ingresos por concepto de cesantías y/o intereses a las cesantías?

- a) SI
- b) NO
- c) No Sabe, No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Durante los últimos doce meses ¿recibió dinero de otras fuentes diferentes a las anteriores (ingresos por ganancias en juegos de azar, chances, loterías, indemnizaciones, liquidaciones, venta de propiedades, acciones, vehículos, etc.)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 580 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) SI
- b) NO
- c) No Sabe, No Informa

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor \$ Nota: Si recibió pero no sabe el monto, registre 98. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿Durante el último mes, el hogar recibió ayudas en especie como alimentos, vestuario, transporte, medicamentos, kits escolares, por parte de instituciones del estado, particulares o de otros hogares?


- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

¿En cuánto estima el valor de las ayudas que recibieron durante el último mes?

Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 581 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Valor mensual estimado. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

El mes pasado ¿recibió Subsidio de alimentación en dinero?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor mensual recibido. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos


El mes de pasado... ¿recibió Auxilio de transporte en dinero?

- b) Si
- c) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor mensual recibido. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

El mes pasado ¿recibió Primas (técnica, de antigüedad, clima, orden público, etc.) en dinero?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 582 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI" se habilitará la siguiente pregunta

Valor mensual recibido. Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿Usted trabaja como independiente? (eliminar, incluida en las clasificaciones de En este trabajo usted es....

- a) Si
- b) No

¿A cuántos meses corresponde el pago? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos


Además de su ocupación u oficio principal, ¿el MES PASADO tuvo otros trabajos o negocios por los cuales recibió ingresos?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe No Informa

¿Cuánto Recibió (Valor Mensual)? Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

Si la respuesta a la pregunta ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo la semana pasada? Fue la opción b) o c) o d) o e) o f) o g) se habilitará la siguiente pregunta:

El mes pasado, ¿recibió algún ingreso por concepto de trabajo? (Desocupados o inactivos)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 583 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Si
- b) No

La siguiente pregunta se habilita únicamente para el autorizado o tutor.

¿Durante el último mes, el hogar recibió ayudas en especie como alimentos, vestuario, transporte, medicamentos, kits escolares, por parte de instituciones del estado, particulares o de otros hogares?

- a) SI
- b) NO


La siguiente pregunta se activa únicamente si la respuesta a la pregunta anterior fue la opción "SI"

¿En cuánto estima el valor de las ayudas que recibieron durante el último mes?

Campo abierto para el ingreso de caracteres numéricos

¿En los últimos 5 años usted ha realizado algún curso en?

- a) Orientación ocupacional
- b) Educación y o formación para el trabajo

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 584 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- c) Empleabilidad
- d) Fortalecimiento de negocios
- e) Apoyo a nuevos emprendimientos
- f) Ninguna
- g) No cuenta con información-Pendiente verificación


¿Qué tipo de certificación recibió?

- a) Certificación laboral
- b) Certificado de asistencia
- c) Ninguna

Si la respuesta a la pregunta fue la opción f) "Ninguna" se habilitará la siguiente pregunta

¿Cuál es la principal razón para que no haya accedido?


- a) Se encuentra a la espera de que lo llamen
- b) Considera que este tipo de formación no reporta ningún beneficio
- c) Costos elevados o falta de dinero
- d) Falta de tiempo

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 585 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- e) Responsabilidades familiares
- f) Problemas de inseguridad
- g) Falta de cupos
- h) No ofrecen el programa que a usted le gustaría tomar
- i) No existe ninguna oferta en el lugar donde usted habita o trabaja
- j) No tienen en cuenta sus oficios tradicionales
- k) No conoce la oferta
- l) Es de avanzada edad
- m) Tiene limitaciones visuales o auditivas
- n) Actualmente se encuentra estudiando
- o) Es analfabeta
- p) Trabaja o tiene obligaciones en el hogar
- q) No está interesado
- r) No cuenta con información-pendiente verificación

¿Está interesado en vincularse a programas de orientación ocupacional o formación para el trabajo?

- a) SI
- b) NO
- d) No cuenta con información-Pendiente verificación

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 586 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


¿Está interesado en vincularse a programas de?

- a) Orientación ocupacional
- b) Educación y o formación para el trabajo
- a) Empleabilidad
- b) Fortalecimiento de negocios
- c) Apoyo a nuevos emprendimientos
- d) Ninguna
- e) No cuenta con información-Pendiente verificación

¿Hace cuánto tiempo tuvo un trabajo por última vez?

- a) Menos de un año
- b) Entre 1 y 4 años
- c) Entre 5 y 9 años
- d) Más de 10 años
- e) Nunca

¿Cuánto tiempo lleva trabajando?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 587 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) Menos de un año
- b) Entre 1 y 4 años
- c) Entre 5 y 9 años
- d) Mas de 10 años

Cuál actividad u oficio sabe desempeñar?

Opción 1 Campo abierto para el ingreso de caracteres alfanuméricos


¿Cuál actividad u oficio sabe desempeñar?

Opción 2 Campo abierto para el ingreso de caracteres alfanuméricos

¿Ha tenido negocios o proyectos productivos y que hoy no estén en funcionamiento?

- a) SI
- b) NO

¿Usted tiene actualmente negocios o proyectos productivos que estén en funcionamiento?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 588 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- a) SI
- b) NO

La siguiente pregunta se habilitará si la respuesta a la pregunta fue "SI"

Este negocio o proyecto


- a) Lleva cuentas
- b) Tiene Registro Mercantil
- c) Tiene afiliados a sus trabajadores a la seguridad social
- d) Ninguna

¿A qué actividad se dedica principalmente este negocio? Campo abierto para el ingreso de caracteres alfanuméricos

La siguiente pregunta se habilitará si la respuesta a la pregunta anterior fue "SI"

¿Hace cuánto que funciona el negocio o actividad?

- a) Menos de 6 meses
- b) Entre 6 meses y un año


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 589 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- c) Entre 1 y menos de 2 años
- d) Entre dos y menos de 5 años
- e) 5 años o más

La siguiente pregunta se habilitará si la respuesta a la pregunta fue "SI"

¿Qué necesita usted para mejorar su actividad o negocio diferente a dinero?

- a) Maquinaria y equipo
- b) Asistencia Técnica
- c) Capacitación en temas de administración del negocio o de la actividad
- d) Capacitación en temas relacionados con la producción
- e) Capacitación en temas relacionados con la comercialización
- f) Capacitación y/o acompañamiento en procesos asociativos
- g) Vías
- h) Seguridad
- i) Acceso a internet y celular
- j) No tienen en cuenta sus oficios tradicionales
- k) Mejorar condiciones de comercialización
- l) Acceso a crédito

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 590 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- m) Formalizar el negocio
- n) Capital semilla
- o) Ninguna


La siguiente pregunta se habilitará para jóvenes entre los 16 y 24 años

¿En la actualidad es beneficiario de jóvenes en acción?

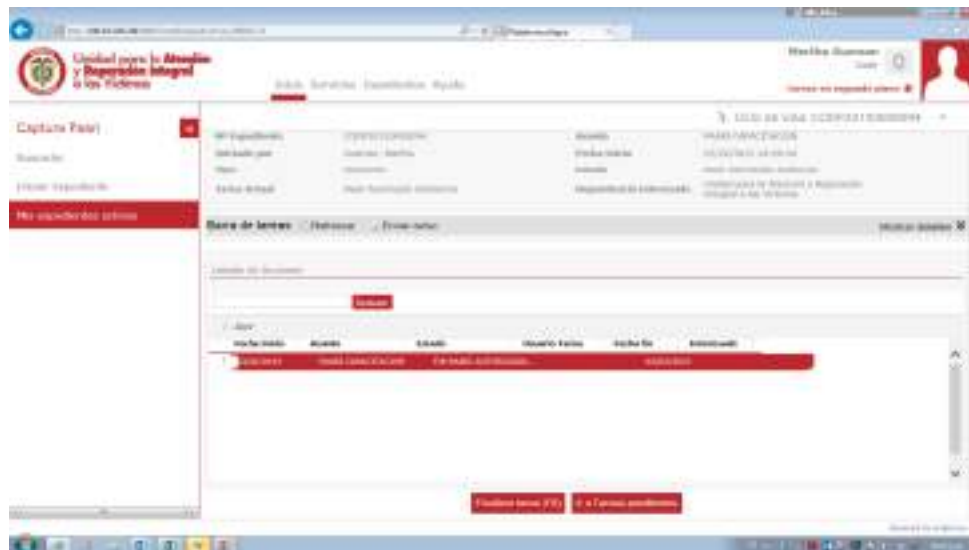
- a) SI
- b) NO
- c) No cuenta con información-Pendiente Verificación

Tenga en cuenta que con la medida anterior se dará por finalizado el PAARI, en el momento de asistencia, ahora realice los siguientes pasos para garantizar que la información se guarde de forma correcta.

Al finalizar de registrar la información, es muy importante recordar siempre dar click en **Finalizar Tarea** para guardar la información de la medida y avanzar al siguiente módulo del PAARI.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 591 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Para dar por terminado el PAARI Autorizado asistencia se debe dirigir a la pestaña Formularios en donde se procede a Guardar Datos y Finalizar Tarea permitiendo la continuidad al siguiente momento Gestión Persona.

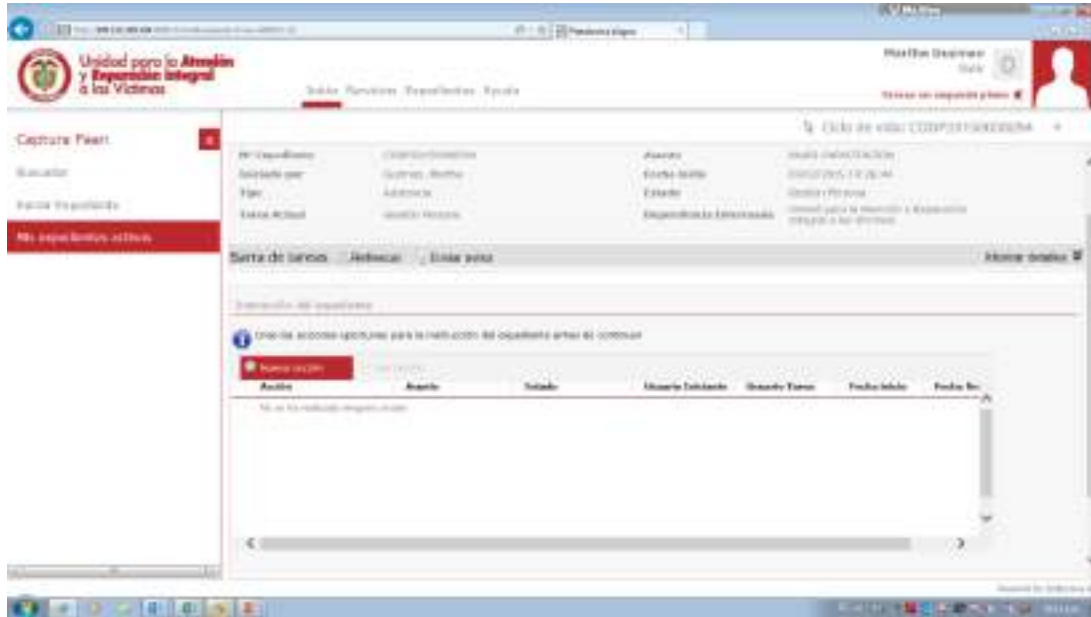


2.13 Adicionar un nuevo integrante en un PAARI momento de Asistencia


Una vez finalizado el PAARI del autorizado, se da comienzo al ingreso de la información de los miembros del hogar. Para ingresar un nuevo integrante siga la siguiente ruta:

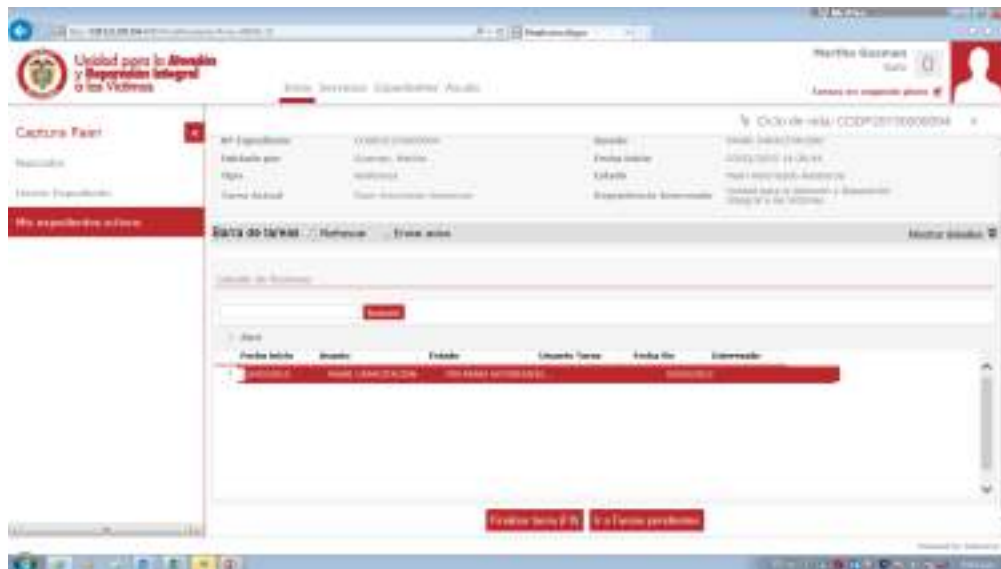
En el botón Formularios, en la Tarea actual Gestión Persona debe dar click en **Nueva acción** permitiendo seleccionar el momento de PAARI Persona Asistencia y de esta manera poder dar paso al ingreso del núcleo familiar del autorizado que se ha registrado:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 592 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

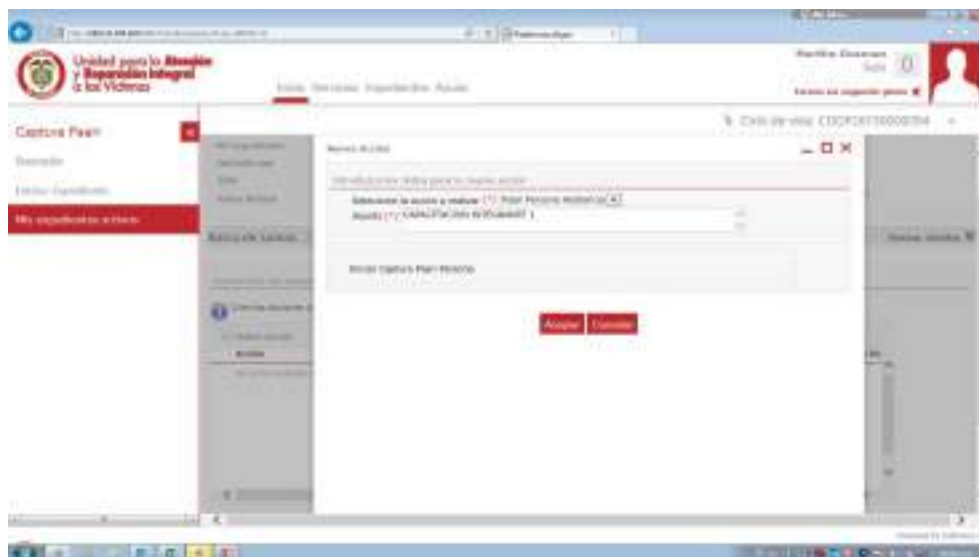



Ingreso a Paari Persona Asistencia

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 593 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

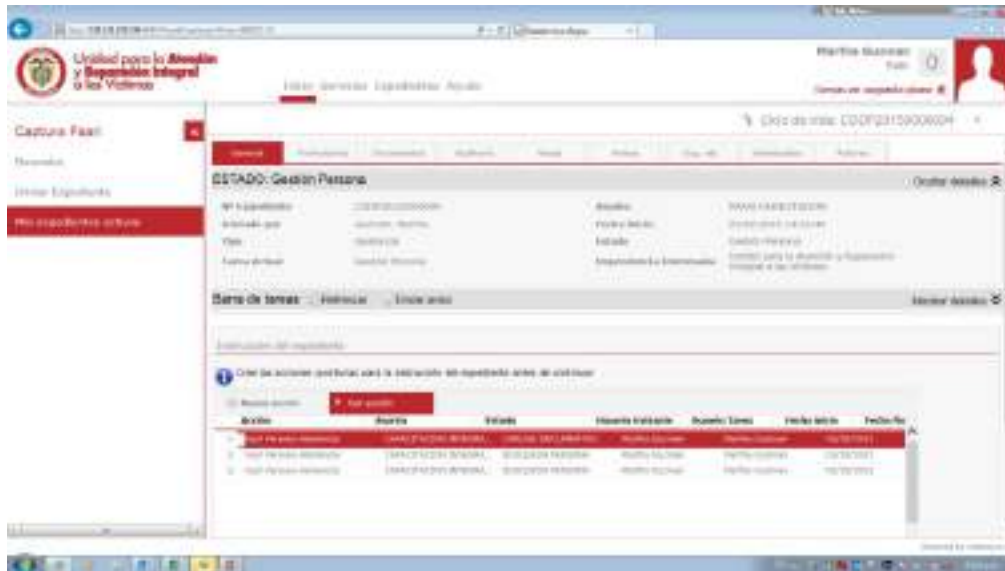


Dar click en aceptar generando el Inicio Captura Paari Persona:



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 594 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Luego se da click en ver acción.




OBSERVACIÓN: se repite el proceso desde Búsqueda Persona hasta formulario de Información General para todos los momentos.

Se realiza este procedimiento tantas veces como se requiera ingresar nuevos integrantes al hogar.

2.14 Finalización de PAARI y escalamiento a Calidad

Una vez que el PAARI quede completamente finalizado el enlace debe escalar a revisión de calidad, para ello se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 595 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. Verificar que el PAARI esté completamente FINALIZADO, es decir que todas las personas que conforman el Hogar cuenten con estado:


- FIN CAPTURA PAARI ASISTENCIA (Persona que brinda la información)
- FIN PAARI PERSONA ASISTENCIA (Integrantes),

2- Se debe realizar la verificación que la pregunta ¿De Cuántas personas se conforma el hogar? Coincida con el número de integrantes efectivamente ingresados, en caso de no cumplir con esta regla deberá ajustarse la información.



Nombre	Expediente	Asunto	Dependencia	Inicio	Fin	Estado	Asignado a...
Encuesta Paari	COOP2015...	PAARI MOMENTO ASIST...	Unidad para la Atención...	27/05/15		PASAR A CALIDAD	RAFAEL IVAN C...
[-] Momento Asistencia		PAARI MOMENTO ASIST...	Unidad para la Atención...	27/05/15	27/05/15	FIN PAARI ASISTENCIA	
[-] Paari Autorizado Asistencia		PAARI MOMENTO ASIST...	Unidad para la Atención...	27/05/15	27/05/15	FIN CAPTURA PAARI ASI...	
[-] Paari Persona Asistencia		INTEGRANTE 1 - 10474...	Unidad para la Atención...	27/05/15	27/05/15	FIN PAARI PERSONA ASI...	
[-] Paari Persona Asistencia		INTEGRANTE 2 - 10022...	Unidad para la Atención...	27/05/15	27/05/15	FIN PAARI PERSONA ASI...	
[-] Paari Persona Asistencia		INTEGRANTE 3 - 11429...	Unidad para la Atención...	27/05/15	21/08/15	FIN PAARI PERSONA ASI...	

➤ *Remision a Calidad*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 596 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para remitir efectivamente el PAARI al perfil de Calidad, el enlace integral deberá seleccionar la opción:

Finalizar tarea (F8)

hasta que se genere el estado:


“Iniciar proceso de calidad”

ESTADO: Iniciar Proceso de Calidad			
Nº Expediente	CODP20150001379	Asunto	PAARI ASISTENCIA AUTORIZADO
Iniciado por	GRANADOS GRANADOS, PAULA ANDREA	Fecha inicio	04/05/2015 15:12:36
Tipo	Encuesta Paari	Estado	Iniciar Proceso de Calidad
Tarea Actual	No tiene tareas pendientes	Dependencia Interesada	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

o “En revisión Calidad Asistencia”:

General	Formularios	Documentos	Auditoría	Notas	Avisos	Exp. rel.	Interesados	Actores
ESTADO: En Revisión Calidad Asistencia								
Nº Expediente	CODP20150002662	Asunto	PAARI MOMENTO ASISTENCIA AUTORIZADO					
Iniciado por	GRANADOS GRANADOS, PAULA ANDREA	Fecha inicio	17/07/2015 12:27:33					
Tipo	Encuesta Paari	Estado	En Revisión Calidad Asistencia					
Tarea Actual	No tiene tareas pendientes	Dependencia Interesada	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas PRE					

De esta manera el expediente general saldrá de la lista de tareas pendientes en la bandeja del enlace integral. y pasará a la revisión y envío al proceso de medición.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 597 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.15 Resumen PAARI momento Asistencia

Al finalizar el PAARI, la herramienta generará un resumen PAARI, el cual debe firmar la víctima como soporte de que la información contenida en la misma es correcta, y luego debe ser subido a la herramienta.

En el caso en que la víctima manifieste que no quiere firmar, se generará un el resumen PAARI con un cuadro de texto, en el cual se debe registrar el motivo de no firma de la víctima y se debe pedir a un testigo que firme como soporte de la decisión de la víctima.

Por lo anterior, en la herramienta existen 2 formatos:


1. Resumen PAARI (Firma)
2. Resumen PAARI (Testigo)

El resumen PAARI, cuenta con tres partes:

1. Conformación del hogar
2. Datos del Autorizado y el Suplente
3. Necesidades en medidas de asistencia identificadas

Si el PAARI, es realizado por el Esquema No presencial, recuerde leerle a la víctima su resumen PAARI, explicándole claramente y asegurándose que la víctima entienda y esté de acuerdo con la información que acaba de proporcionar, pues ésta información queda grabada y será el soporte de realización del PAARI.

Así mismo recuérdale a la víctima que novedades se presentaron y cuáles documentos debe aportar así como la ruta para allegar dicho soportes (puntos de atención, o Centros Regionales).

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 598 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El resumen PAARI debe ser leído o entregado a la víctima o tanto en el momento de finalizar la atención, así el PAARI haya quedado en estado diferente a finalizado, como cuando se finalice la gestión, es decir cuando el PAARI quede en estado finalizado.

RESULTADO DEL PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL

En cumplimiento del principio de participación conjunta y participación activa de las víctimas, y con el ánimo de "actualizar la información social, económica y demográfica de las víctimas", verificar las necesidades en las medidas de asistencia e identificar las carencias en la subsistencia mínima solo a las víctimas de desplazamiento forzado, la Unidad para las Víctimas a través de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria formuló conjuntamente el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI), identificándose lo siguiente:

CONFORMACIÓN HOGAR PAARI

Yo, **NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS**, identificado (a) con documento de identidad Tipo de Documento N° # de Documento, manifiesto bajo la gravedad de juramento, que me autoreconozco como el Autorizado de las personas que se relacionan a continuación y por lo tanto soy el representante del hogar incluido en el PAARI Código PAARI XXXX,

Departamento de Atención: XXXXXX


Punto de Atención: XXXXXX

Fecha de atención: XXXXXX

#	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD	ESTADO PAARI	SE ENCUENTRA INCLUIDO EN EL RUV	HECHO VICTIMIZANTE
1					SI/NO	
2					SI/NO	

TENGA EN CUENTA:

- La información relacionada respecto de la composición del HOGAR PAARI, busca ser periódica, por lo que se establece que sea actualizada cada AÑO.
- Completado el AÑO de realizado el PAARI, los miembros del hogar podrán formular nuevamente el PAARI Asistencia, SALVO que se presenten las siguientes situaciones: (i) Nueva inclusión en el RUV por un nuevo desplazamiento forzado y/o abandono de cualquiera de los integrantes del hogar o (ii) Proceso de retorno o reubicación de cualquiera de los integrantes del hogar. Situaciones que conllevarán a que el respectivo PAARI sea desactivado antes de terminar su respectiva vigencia.
- Los miembros de un HOGAR PAARI que hayan sido consignados en el Presente PAARI, NO PODRÁN hacer parte de otro HOGAR PAARI durante el año de su vigencia, con excepción de las personas que figuren como tutores o cuidadores permanentes

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 599 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DATOS DEL AUTORIZADO Y SUPLENTE

El AUTORIZADO será la persona designada por el HOGAR PAARI para (i) diligenciar el PAARI, (ii) actuar como interlocutor con la Unidad para las Víctimas ante cualquier acción, trámite o proceso de seguimiento que se desprenda del diligenciamiento del PAARI y (iii) recibir en representación del hogar los giros de Atención Humanitaria y demás oferta institucional, por un año contado partir de la fecha de la colocación del primer giro de Atención Humanitaria.

Tanto el AUTORIZADO como el SUPLENTE deben (i) encontrarse incluidos en el Registro Único de Víctimas -RUV como resultado de Desplazamiento Forzado y/o abandono, (ii) ser mayores de 18 años en el momento del diligenciamiento del PAARI, y (iii) tener las capacidades físicas y mentales para diligenciar el PAARI por el hogar y cobrar los giros de Atención Humanitaria durante el año desde el diligenciamiento del PAARI.

El SUPLENTE reemplazará al AUTORIZADO para reclamar los giros de Atención Humanitaria y suministrar información del HOGAR PAARI para el acceso a la demás oferta institucional, en caso de que durante el año de vigencia del PAARI, el AUTORIZADO (i) fallezca, (ii) sea privado de la libertad, (iii) adquiera una enfermedad terminal, crónica o grave o una discapacidad que le impida cobrar los giros. En estos casos se deben adjuntar los documentos que soporten esta novedad.

1. DATOS DEL AUTORIZADO

NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO IDENTIDAD

2. DATOS DEL SUPLENTE


NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

3. VÍCTIMAS IDENTIFICADAS CON NOVEDADES EN REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS – RUV

#	NOMBRES Y APELLIDOS	NOVEDAD RUV IDENTIFICADA	REQUIERE SOPORTE?	ADJUNTÓ SOPORTE?
1			SI/NO	SI/NO
2			SI/NO	SI/NO

Una vez identificada la novedad en RUV es necesario allegar el soporte correspondiente por cualquiera de los canales de atención en un término menor a 30 días, tiempo máximo en el cual la Unidad mantendrá abierta su solicitud.

*El numeral 3 sólo se activará cuando se identifique en alguna de las víctimas integrantes del hogar PAARI, una novedad en RUV, que requiera soporte y no haya sido adjuntado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 600 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

NECESIDAD EN MEDIDAS DE ASISTENCIA IDENTIFICADAS

Luego de la formulación del PAARI la Unidad para las Víctimas identificó las siguientes necesidades del grupo familiar en medidas de asistencia, las cuales serán tramitadas ante las entidades que hacen parte del SNARIV y tienen competencia directa para atender a la población víctima:

	NOMBRES Y APELLIDOS	NECESIDAD IDENTIFICADA	MEDIDA DE ASISTENCIA
1.			
2.			

Recuerde:

- El Objetivo de la formulación del PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL, es actualizar la información de cada hogar, con el propósito de conocer la situación actual de las personas que conforman el hogar, entendido lo anterior como el número real y actual de las personas que habitan bajo un mismo techo y comparten ingresos y gastos
 - El actualizar la información de la conformación de su hogar actual, no implica modificaciones en el Registro Único de Víctimas.
 - En caso de que pasados 30 días contados a partir de la fecha, la Unidad para las Víctimas no cuenta con la información que ha quedado pendiente en la formulación del PAARI, este será cerrado.
 - Los hogares que reciben el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas en su proceso de Retorno o Reubicación podrán recibir 1.5 SMMLV como apoyo para el transporte y traslado de enseres de acuerdo a lo establecido en el artículo 120 del Decreto 4800 de 2011. Este recurso constituye un beneficio para todos los miembros del hogar y se entregará bajo las siguientes condiciones:
 - El recurso se entregará por una sola vez, salvo en los casos en los que ocurra un desplazamiento posterior al acompañamiento en el retorno o la reubicación y una vez se decida su inclusión en el Registro Único de Víctimas.
 - El recurso sólo será entregado en los casos que el retorno o la reubicación requieran del traslado de un municipio a otro. NO aplica para los casos en que el hogar decide permanecer en el mismo municipio donde reside.
 - Este apoyo NO será asignado a los hogares que ya hayan sido beneficiarios de un recurso con la misma finalidad.
 - El recurso de Transporte y Traslado de Enseres no es excluyente con la asignación de las Atenciones Humanitarias a las que su hogar tenga derecho conforme al Decreto 2569 de 2014.
- Este recurso será entregado al autorizado, quien tiene la responsabilidad de invertirlo en el transporte del hogar y el traslado de sus enseres. Recuerde que la inversión inadecuada de este recurso dificultará su avance en el proceso de reparación integral y constituye una responsabilidad frente al Estado.

El señor **NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL AUTORIZADO** se niega a firmar el presente documento por los siguientes motivos:

- En la atención se identificó que la persona que brinda la información necesita un traductor
- En la atención se identificó que la persona que brinda la información tiene una discapacidad que necesita de un acompañante
- La persona no desea continuar con el diligenciamiento del PAARI
- Otra – Cual? _____

En constancia firma como testigo:

Firma: _____


Huella: _____

Nombre Testigo:

En caso de manifestar no firmar.

Tipo y Número de Identificación Testigo:

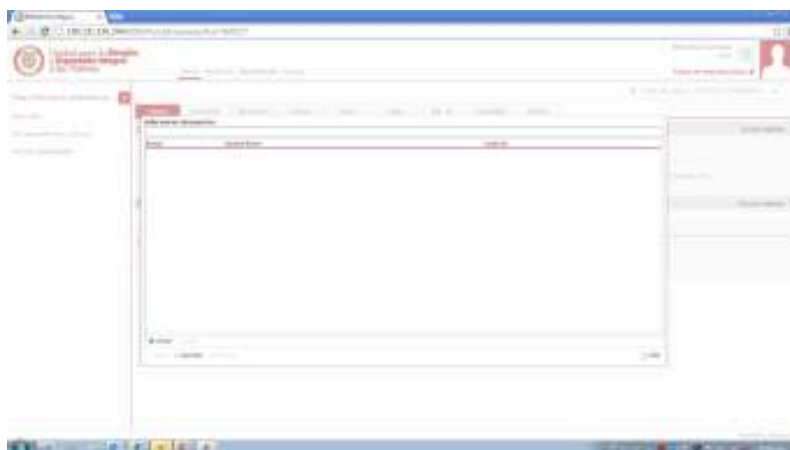
Fecha:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 601 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Enlace presencial No olvide que el resumen PAARI, una vez firmado por parte de la víctima, debe ser escaneado y subido a la herramienta, debido a que es el soporte de realización del PAARI. Si el PAARI queda en estado diferente a finalizado,

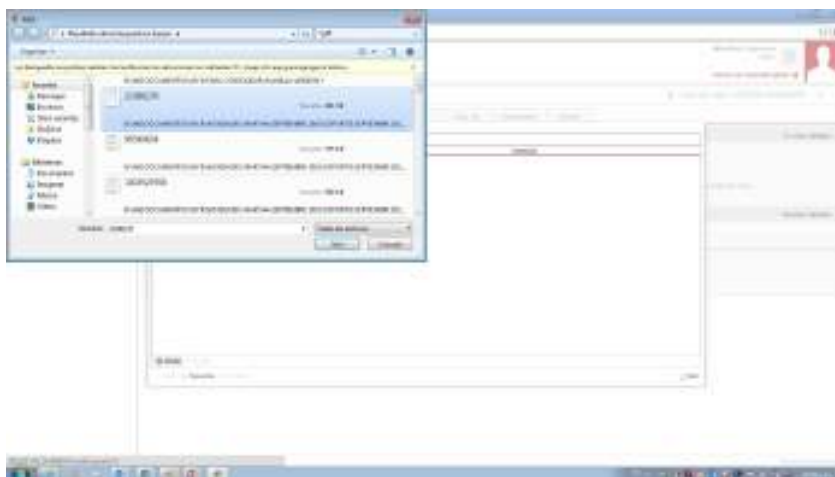
Para cargar el documento se debe dirigir a la opción **Documentos**, que aparece en la parte superior de la pantalla, se da clic al botón subir documentos:

Subir nuevo documento:

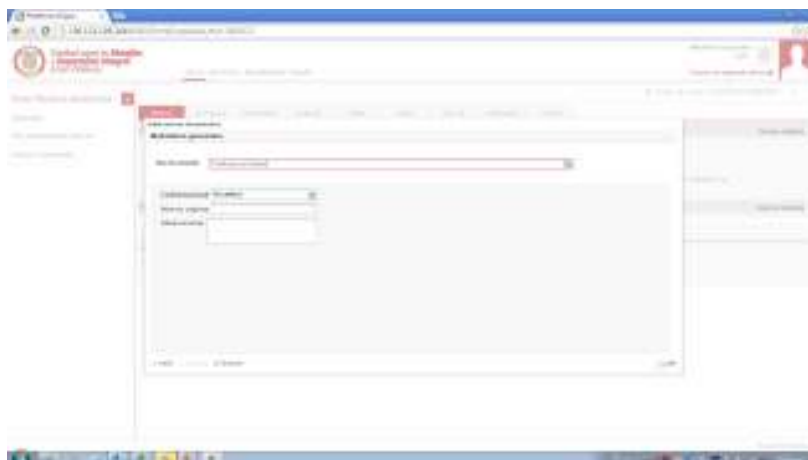


Se selecciona el resumen PAARI escaneado en PDF:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 602 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Se selecciona el tipo de documento que se está subiendo, resumen PAARI



Aparecerá un aviso de confirmación, se da clic en ACEPTAR y el documento queda cargado en la herramienta

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 603 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.15.1 Guión de lectura Resumen PAARI momento Asistencia

Tanto en el esquema presencial como en el No presencial, se debe dejar claridad de la información que la víctima acaba de proporcionar, haciendo énfasis en que esta información será sujeto de verificación por parte de la Unidad.

Es fundamental que el enlace integral, explique a la víctima, la información del resumen PAARI, de una manera clara y **NO SE LIMITE A REALIZAR LA LECTURA TEXTUAL DEL DOCUMENTO**. Realice la lectura de la siguiente manera:

1. Conformación del hogar


Ya finalizamos su PAARI, señor(a): _____, ahora le voy a leer un resumen de la información que usted me acaba de brindar para que usted me diga si quedó correcta y si está de acuerdo con ella.

Su hogar está conformado por las siguientes personas: _____ está usted de acuerdo?, ¿falta alguien que no haya quedado incluido en la información que le leí?

Recuerde que este PAARI tiene vigencia de un año y no se podrá realizar uno nuevo durante el año salvo:

- i) Que exista un nuevo hecho victimizante desplazamiento forzado y/o abandono.*
- (ii) Que se adelante un proceso de retorno o reubicación de cualquiera de los integrantes del hogar.*

Los miembros del hogar que quedaron incluidos en este PAARI no podrán realizar un PAARI diferente o ser parte de otro hogar durante este año de vigencia.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 604 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

¿Es clara la información que le acabo de leer?

2. DATOS DEL AUTORIZADO Y EL SUPLENTE

Usted afirma bajo la gravedad de juramento que EL AUTORIZADO de su hogar es usted _____ (Leer el nombre completo y el documento de identidad de la víctima), y el la persona designada como suplente es: _____ (Leer el nombre completo y el documento de identidad del suplente en caso de que se haya registrado)

¿Es correcta la información que le acabo de leer?

En caso de que su hogar presente carencias en los componentes de la subsistencia mínima quien recibirá la Atención Humanitaria, será el AUTORIZADO.

Recuerde que El SUPLENTE lo reemplazará para todos los trámites ante la Unidad en los casos en los que el AUTORIZADO no pueda hacerlo por:


- (i) fallecimiento*
- (ii) privación de la libertad,*
- (iii) enfermedad terminal, crónica o grave o una discapacidad.*

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Está usted de acuerdo?,

3. NOVEDADES

Si durante la formulación del PAARI se presentaron novedades recuérdese a la víctima las novedades que se identificaron y los soportes que debe allegar para subsanar la novedad.

Señor(a) le recuerdo que quedaron pendientes las siguientes novedades: _____ que requieren de soporte.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 605 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Los soportes los puede entregar en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes.

No se le olvide hacernos llegar el soporte (fotocopia de la cédula, registro civil, etc.) en un término menor a 30 días, de lo contrario su solicitud será cerrada y tendríamos que volver a realizar el PAARI

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Está usted de acuerdo?,

4. NECESIDADES EN MEDIDAS DE ASISTENCIA IDENTIFICADAS

De acuerdo a la información registrada en la herramienta, las necesidades que se identificaron en su hogar son las siguientes: _____

De acuerdo a las necesidades identificadas le informo que las entidades competentes para que usted pueda acceder a sus derechos son: _____ (infórmele la entidad a la que puede acudir de acuerdo a cada necesidad)


Tenga en cuenta que no todas las necesidades identificadas generan remisiones y que esta información es contrastada posteriormente por la Unidad con la información de las otras entidades.

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Tiene alguna duda?,

✓ FINALICE LA LLAMADA

Para finalizar la llamada recuérdale a la víctima:

- ✓ *El Objetivo de la formulación del PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL, es actualizar la información de cada hogar, con el propósito de conocer la situación actual de las personas que conforman el hogar.*
- ✓ *El actualizar la información de la conformación de su hogar actual, no implica modificaciones en el Registro Único de Víctimas.*

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 606 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

✓ Si usted y su familia deciden retornarse o reubicarse, y no han recibido con anterioridad acompañamiento por parte del Estado podrán recibir 1.5 SMMLV como apoyo para el transporte y traslado de enseres. Este recurso constituye un beneficio para todos los miembros del hogar y se entregará bajo las siguientes condiciones:

- El recurso se entregará por una sola vez,
- El recurso sólo será entregado en los casos que el retorno o la reubicación requieran del traslado de un municipio a otro. NO aplica para los casos en que el hogar decide permanecer en el mismo municipio donde reside.
- Este recurso será entregado al autorizado, quien tiene la responsabilidad de invertirlo en el transporte del hogar y el traslado de sus enseres


¿Está clara toda la información que le acabo de brindar señor(a).....?

¿Tiene alguna pregunta?

Al finalizar el PAARI dirjase a la víctima y exprésele el agradecimiento de la Unidad por su tiempo y disposición, así mismo infórmele que con base en la información que acabó de proporcionar la Unidad realizará una medición y que posteriormente se contactará y notificará del resultado de la misma, informándole si accede o no a la atención humanitaria.

Así mismo infórmele que de acuerdo a las necesidades identificadas puede acercarse a la(s) entidad(es) competente(s) a solicitar información de las mismas para el acceso efectivo.

Enlace, no olvide registrar en la herramienta de Agendamiento la información del código PAARI, y el estado en el que quedó, con el fin de dejar trazabilidad del mismo y de su gestión.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 607 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.16 Subsanación de PAARI

2.15.1 SI EL PAARI QUEDA EN ESTADO NOVEDADES CON SOPORTE, PAARI EN MEDIDAS O PENDIENTE VERIFICACIÓN, O PARA LOS CASOS DE EXPEDIENTE CREADO.


Existen casos en los cuales no es posible finalizar el PAARI, porque la víctima no cuenta con toda la información de alguno de los integrantes del hogar, por fallas en la herramienta que impida continuar con su formulación, porque la víctima no cuenta con el tiempo para seguir atendiendo la llamada en ese momento, o porque existan otras circunstancias que le impidan a la víctima entregar toda la información requerida, en estos casos el PAARI puede quedar: CREADO sólo con la información general del autorizado, en estado PAARI EN MEDIDAS o PENDIENTE VERIFICACIÓN.

Estos casos requieren de un contacto posterior del ENLACE INTEGRAL que inició el expediente con la víctima, para completar la información y finalizar el PAARI.

En cualquiera de los casos, antes de finalizar la atención, el enlace debe explicarle a la víctima la importancia de contar con la información completa y la necesidad de comunicarse posteriormente con ella para complementar la información y finalizar el PAARI. Si es posible se debe concertar con la víctima la fecha y hora del nuevo contacto, para finalizar el PAARI.

Es su responsabilidad como enlace integral, finalizar todos los PAARI que inicie, por tanto, si quedó información pendiente por entregar o verificar, deberá realizar todas las acciones necesarias para contactarse con la víctima, requerirle la información pendiente y finalizar el PAARI.

2.15.2 SI EL PAARI QUEDA EN ESTADO NOVEDADES SIN SOPORTE, INDOCUMENTADO O FALTAN SOPORTES DEL TUTOR O CUIDADOR PERMANENTE.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 608 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Existen casos en los cuales alguna persona integrante del hogar, diferente al autorizado, presente algún tipo de novedad de actualización en el Registro y no cuente con el soporte para su trámite, o que no cuente con el documento acorde a su edad y por tanto quede registrado en el PAARI como INDOCUMENTADO, o que el tutor o cuidador no presente los soportes de su condición, en estos casos no es posible finalizar el PAARI y debe ser escalado a la bandeja del subsanador, para que sea terminado por éste en un momento posterior.

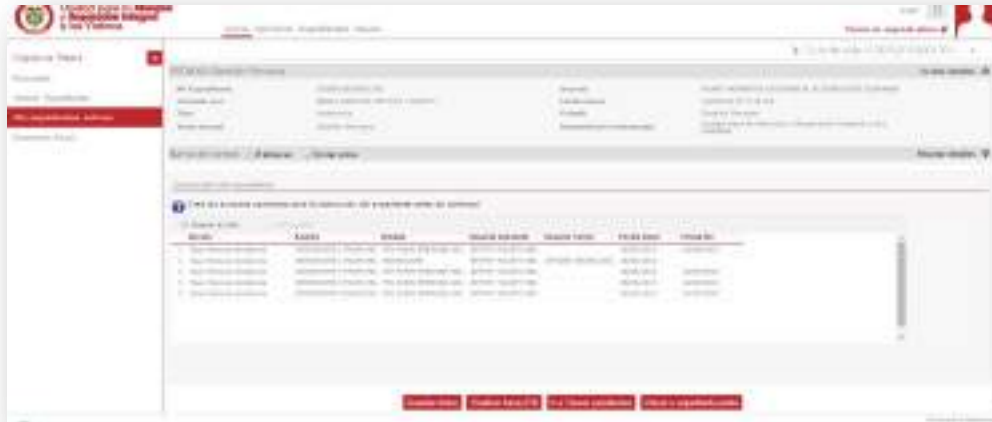
Para el caso en que alguno de los miembros del hogar presente alguna novedad en el RUV se debe realizar el procedimiento establecido para el trámite de novedades en PAARI

2.15.3 ESCALAMIENTO A SUBSANACIÓN PARA EL ENLACE NO PRESENCIAL

En el momento en que se termine de diligenciar la información de todos los integrantes del hogar independientemente del estado de cada uno de ellos se mostrará la siguiente pantalla, en la cual se puede identificar:

- Los integrantes creados
- El estado PAARI
- Usuario que inicia PAARI
- En que usuario se encuentra el PAARI
- fecha de Inicio y fecha de finalización de PAARI.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 609 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



En caso de identificar que alguno de los integrantes cuenta con NOVEDADES sin soporte, o en estado INDOCUMENTADO el enlace deberá remitir el hogar a un perfil de subsanación para que desde éste se finalice y continúe la ruta.

Tenga en cuenta que este proceso puede realizarse en cualquier punto de diligenciamiento PAARI.

1. Seleccione la opción Delegar esta tarea que se encuentra en la pestaña "Auditoria"

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 610 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



2. Seleccione la opción Buscar, dando clic al ícono lupa

Datos de la tarea

i Seleccione el usuario que desea que realice esta tarea.


Usuario encargado de la tarea

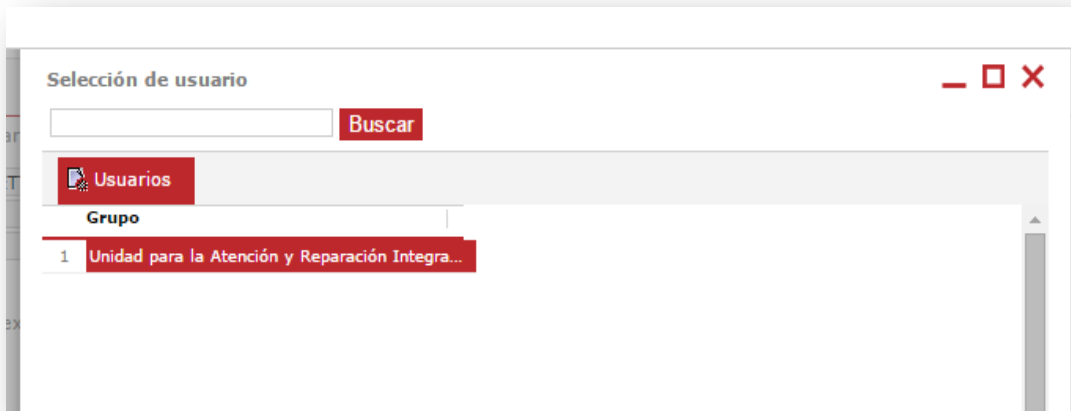
Tarea a realizar

Usuario delegado

¿Desea delegar todas las tareas del usuario en el expediente para el rol Enlace Integral?

3. Seleccione el grupo "Unidad para la Atención y Reparación Integral" y haga clic en el botón Usuarios


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 611 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



4. Filtre el enlace con perfil de subsanación correspondiente y hacer clic en el botón “Seleccionar”

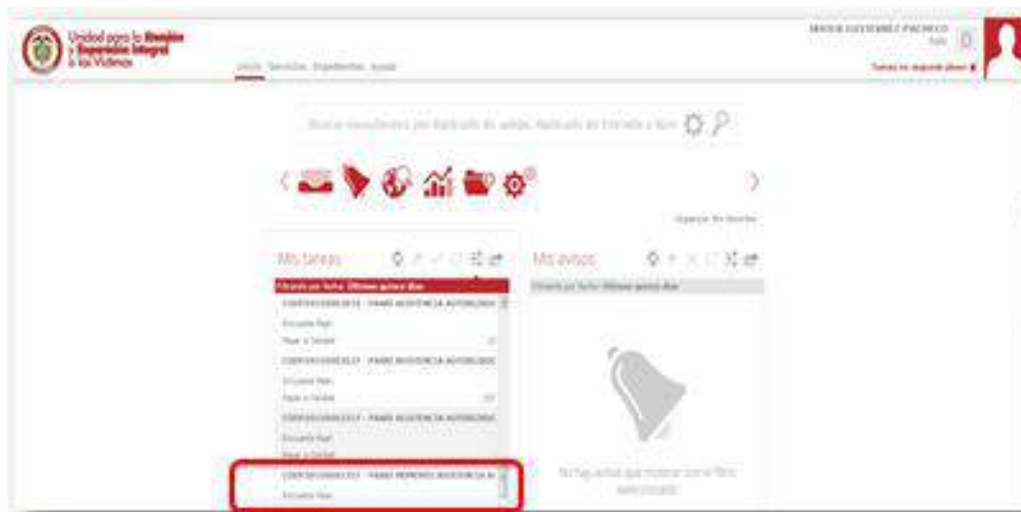



5. Seleccione la opción SI en delegar todas las tareas del usuario y hacer clic en el botón “Cambiar”.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 612 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



6. Finalmente el PAARI, queda asignado al usuario al cual se escaló, quien verá reflejada sus tareas por medio de "Mis tareas" en el escritorio de la herramienta del usuario.




 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 613 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.15.4 SUBSANACIÓN ENLACE INTEGRAL NO PRESENCIAL

Para que un enlace integral especializado en Asistencia del esquema NO presencial pueda Finalizar los PAARI en un momento posterior a la primera cita con la víctima, se requiere que el mismo enlace que inició el expediente, realice contacto telefónico con la víctima, para gestionar la finalización del PAARI, teniendo en cuenta lo siguiente:

- En los casos en los cuales el PAARI quedó pendiente de diligenciar información, porque la víctima no cuenta con la información en el momento, o por falla de la herramienta, infórmele que su PAARI no se puede finalizar, sino hasta que se cuente con la información completa.
- Infórmele a la víctima que usted se estará comunicando con él o ella, de manera telefónica para finalizar el proceso, en un término **no mayor a 5 días hábiles**. Si es posible concrete con la víctima el día y hora de la comunicación.
- Tipifique en la herramienta CRM Millenium, el Estado en el que quedó en PAARI, y en cada contacto con la víctima debe dejar el registro, para contar con la trazabilidad de las gestiones realizadas por usted para subsanar y finalizar el PAARI.
- **Ningún PAARI** que cuente con soporte de novedad o que haya quedado pendiente de información, debe ser escalado a la bandeja de SUBSANACIÓN, en caso de hacerlo, le será devuelto a su bandeja.
- Si usted no encuentra en la herramienta CRM – Américas los soportes necesarios para la subsanación de las novedades presentadas o para demostrar la calidad de tutor o cuidador permanente, infórmele a la víctima que no es posible finalizar su PAARI, sino hasta que allegue los documentos requeridos y **ESCALE EL CASO AL PERFIL DEL SUBSANADOR**.
- Antes de finalizar la atención, recuérdale a la víctima las novedades que quedan pendientes y los soportes requeridos.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 614 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Infórmele que los soportes los puede entregar en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes, y que cuenta con **30 días hábiles** para hacerlo, de lo contrario la solicitud será cerrada y se tendría que volver a iniciar con el proceso para formulación del PAARI.
- El subsanador deberá realizar todas las gestiones necesarias para comunicarse con la víctima, solicitar los soportes, anexarlos al PAARI, terminar de diligenciar la información faltante y finalizar el PAARI.


ENLACE INTEGRAL TENGA PRESENTE:

- ✓ Los casos que queden pendientes de información, en medidas o en estado, novedad con soporte o pendiente de verificación quedan en su bandeja para que sean subsanados y finalizados por usted
- ✓ Los casos de INDOCUMENTADOS, o en los que presenten NOVEDAD y NO se encuentre ningún soporte en la herramienta CRM – AMÉRICAS, o aquellos en los que falte el soporte del tutor o cuidador permanente, debe escalar al perfil del subsanador, para que sean finalizados por él.

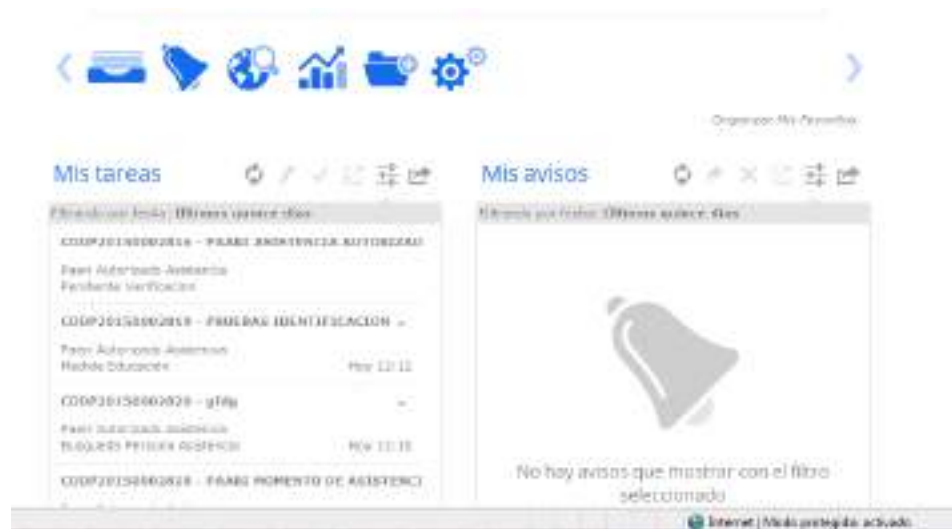
➤ **SUBSANACIÓN EN HERRAMIENTA BPM – PAARI**

Para los casos en que alguno de los integrantes del hogar quede con estado diferente a FIN PAARI Asistencia, realice el siguiente procedimiento:


1. Ingrese a la herramienta BPM- PAARI
2. Digite su usuario y contraseña.

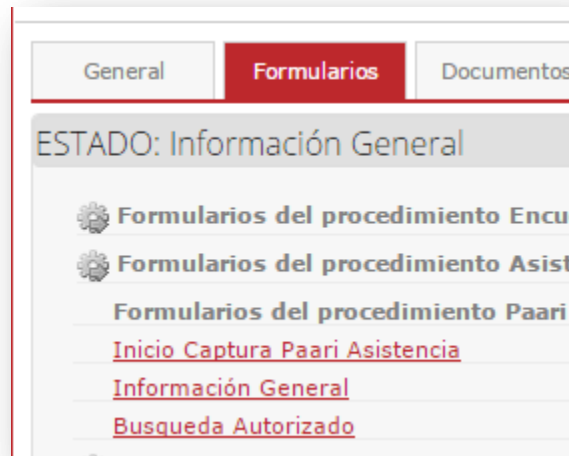
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 615 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Al ingresar a la sesión, podrá sus casos pendientes por subsanar en la bandeja de entrada en “Mis Tareas”

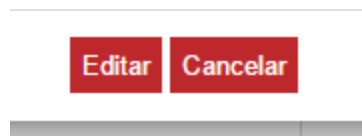


- Realice la búsqueda del PAARI a subsanar y selecciónelo.
- Si el PAARI quedó en medidas, el sistema lo llevará a la medida que quedó pendiente, para que pueda finalizarlo.
- Si quedó pendiente de verificación o con novedad, ingrese a la pestaña formularios.
- Ingrese a la opción “Búsqueda (Autorizado o persona)”


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 616 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



8. Seleccione la opción “Editar”



9. Complete la información pendiente y continúe el diligenciamiento del PAARI hasta finalizar la información de todos los integrantes del hogar

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 617 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




10. Finalice el proceso leyéndole a la víctima su resumen PAARI de acuerdo al guión establecido.

RECUERDE:

Cada vez que finalice un PAARI, debe hacer lectura o entrega del Resumen PAARI, validando con la víctima toda la información consignada en él. Recuerde que este documento es el soporte de la formulación del PAARI.

➤ **REGISTRO DE LA SUBSANACIÓN EN LA HERRAMIENTA CRM – MILLENIUM**

Los registros que presentan estados diferentes a PAARI FINALIZADO, y no han sido terminados en BPM PAARI, deben ser subsanados, (es necesario realizar llamada a la víctima), y dejar registro de la acción realizada, para esto se debe realizar el siguiente procedimiento:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 618 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Ingrese al aplicativo CRM – MILLENIUM
- Digite su usuario y contraseña.
- Realice la tipificación correspondiente de acuerdo a los siguientes parámetros:

1. Si la víctima reporta que prefiere acercarse al punto de atención, infórmele la situación a su supervisor, para que habilite la opción de asignación del caso a un enlace en punto y realice el agendamiento correspondiente.

Tipifique en CRM de la siguiente manera:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó No Efectivo	NO VOLVER A LLAMAR	VÍCTIMA REPORTA QUE PREFIERE ACERCARSE AL PUNTO DE ATENCIÓN

Tipificación: CONTACTO

SubTipificación: Contactó No Efectivo

SubTipificación2: NO VOLVER A LLAMAR

SubTipificación3: VÍCTIMA REPORTA QUE PREFIERE ACERCARSE AL PUNTO DE ATENCIÓN

Observaciones:

O de esta manera:

Tipificación: CONTACTO


SubTipificación: Contactó No Efectivo

SubTipificación2: NO VOLVER A LLAMAR

SubTipificación3: SE AGENDA A ESPQUEMA PRESEN

Observaciones:

TENGA EN CUENTA: Estas tipificaciones deberán ser utilizadas como última opción, siempre haga lo posible para terminar el PAARI desde el esquema NO PRESENCIAL.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 619 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. Si el PAARI no se puede terminar por fallas tecnológicas, tipifique de la siguiente manera:

➤ FALLAS PAARI:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	PAARI SIN TERMINAR	Fallas PAARI

Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: PAARI SIN TERMINAR

Sub Tipificación3: Fallas PAARI

Observaciones:

➤ CAÍDA DE LLAMADA:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	PAARI SIN TERMINAR	CAÍDA DE LLAMADA

Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo


Sub Tipificación2: PAARI SIN TERMINAR

Sub Tipificación3: CAÍDA DE LLAMADA

Observaciones:

3. Si el PAARI no se puede terminar porque la persona no cuenta con la información de alguno de los integrantes de su hogar o porque no puede seguir atendiendo la llamada, tipifique de la siguiente manera:

➤ PENDIENTE POR DILIGENCIAR MEDIDAS DE ALGÚN INTEGRANTE DEL HOGAR.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 620 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	PENDIENTE POR FINALIZAS	EN MEDIDAS

Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: PENDIENTE POR FINALIZAS

Sub Tipificación3: EN MEDIDAS

Observaciones:

➤ ALGUNA PREGUNTA QUEDÓ PENDIENTE DE VERIFICACIÓN

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	PENDIENTE POR FINALIZAS	PENDIENTE VERIFICACION

Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: PENDIENTE POR FINALIZAS

Sub Tipificación3: PENDIENTE VERIFICACION

Observaciones:

➤ QUEDÓ PENDIENTE EL INGRESO DE INTEGRANTES DEL HOGAR.

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	PENDIENTE POR FINALIZAS	FALTA INTEGRANTES


Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: PENDIENTE POR FINALIZAS

Sub Tipificación3: FALTA INTEGRANTES

Observaciones:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 621 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

4. Si el PAARI quedó en estado NOVEDADES y cuenta con el soporte, tipifique el tipo de novedad de la siguiente manera:

➤ NOVEDADES DE ACTUALIZACIÓN


Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDADES CON SOPORTE	ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES Y APELLIDOS

Tipificación:	CONTACTO	▼
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo	▼
Sub Tipificación2:	NOVEDADES CON SOPORTE	▼
Sub Tipificación3:	ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES Y APELLIDOS	▼
Observaciones:		

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDADES CON SOPORTE	ACTUALIZACIÓN DE TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO

Tipificación:	CONTACTO	▼
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo	▼
Sub Tipificación2:	NOVEDADES CON SOPORTE	▼
Sub Tipificación3:	ACTUALIZACIÓN DE TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	▼
Observaciones:		

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDADES CON SOPORTE	ACTUALIZACIÓN DE FECHA DE NACIMIENTO

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 622 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación:	CONTACTO
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo
Sub Tipificación2:	NOVEDADES CON SOPORTE
Sub Tipificación3:	ACTUALIZACIÓN DE FECHA DE NACIMIENTO
Observaciones:	


➤ NOVEDADES DE FONDO

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDADES CON SOPORTE	INCLUSIÓN NNA (NACIDOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESPLAZAMIENTO)

Tipificación:	CONTACTO
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo
Sub Tipificación2:	NOVEDADES CON SOPORTE
Sub Tipificación3:	INCLUSIÓN NNA (NACIDOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESPLAZAMIENTO)
Observaciones:	

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDADES CON SOPORTE	INCLUSIÓN MAYOR DE EDAD, PERSONA MAYOR O CON DISCAPACIDAD

Tipificación:	CONTACTO
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo
Sub Tipificación2:	NOVEDADES CON SOPORTE
Sub Tipificación3:	INCLUSIÓN MAYOR DE EDAD, PERSONA MAYOR O CON DISCAPACIDAD
Observaciones:	

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 623 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

TENGA EN CUENTA: Cuando se tipifique la inclusión de menores o de adultos, el PAARI quedará en su bandeja para que sea finalizado una vez la Subdirección de Valoración y Registro (SVR) haya dado trámite y subsanado la NOVEDAD.

4. Si el PAARI quedó en estado NOVEDADES que NO REQUIEREN soporte, recuerde que el caso queda en su bandeja de entrada hasta que la SVR subsane la novedad y usted pueda finalizar el PAARI. Tipifique ese tipo de novedad de la siguiente manera:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR	CORRECCIÓN FECHA DE OCURRENCIA DEL HECHO

Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR

Sub Tipificación3: CORRECCIÓN FECHA DE OCURRENCIA DEL HECHO

Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR	ACLARACIÓN MASIVOS


Tipificación: CONTACTO

Sub Tipificación: Contactó Efectivo

Sub Tipificación2: NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR

Sub Tipificación3: ACLARACIÓN MASIVOS

Observaciones:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 624 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR	PENDIENTE VALORACIÓN

Tipificación: CONTACTO

SubTipificación: Contactó Efectivo

SubTipificación2: NOVEDAD NO REQUIERE SOPORTE SVR

SubTipificación3: PENDIENTE VALORACIÓN

Observaciones:

4. Si el PAARI quedó en estado NOVEDADES que NO cuenta con soporte, escale el caso a Subsanción y tipifique el tipo de novedad de la siguiente manera:

➤ NOVEDAD SIN SOPORTE

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	SUBSANADOR	NOVEDAD SIN SOPORTE

Tipificación: CONTACTO

SubTipificación: Contactó Efectivo


SubTipificación2: SUBSANADOR

SubTipificación3: (QUE REQUIEREN UN SOPORTE PERO LA VICTIMA NO A ENTREGADO A LA UNIDAD)

Observaciones:

➤ TUTOR O CUIDADOR PERMANENTE SIN SOPORTE

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	SUBSANADOR	TUTORES O CUIDADORES PERMANENTES SIN SOPORTE

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 625 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación:	CONTACTO
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo
Sub Tipificación 2:	SUBSANADOR
Sub Tipificación 3:	TUTORES O CUIDADORES PERMANENTES SIN SOPORTE
Observaciones:	

➤ INDOCUMENTADO

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó Efectivo	SUBSANADOR	INDOCUMENTADO


Tipificación:	CONTACTO
Sub Tipificación:	Contactó Efectivo
Sub Tipificación 2:	SUBSANADOR
Sub Tipificación 3:	INDOCUMENTADO
Observaciones:	INDOCUMENTADO

TENGA EN CUENTA: Esta tipificación de INDOCUMENTADO, también aplica para los casos en los cuales la víctima se encuentre en VIVANTO, sin registro de su documento de identidad y queda registrada en el PAARI como NO VÍCTIMA, con NOVEDAD Actualización de Valoración Vía Gubernativa, deje las observaciones en el PAARI y tipifique como Indocumentado.

5. Otras tipificaciones: Existen otras tipificaciones que se deben marcar en caso en no lograr el contacto efectivo con la víctima y que demuestran la gestión realizada para la finalización de cada caso.

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	CONTESTADOR

Tipificación:	NO CONTACTÓ
Sub Tipificación:	CONTESTADOR
Observaciones:	

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 626 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	NO CONTESTAN

Tipificación: NO CONTACTÓ

Sub Tipificación: NO CONTESTAN

Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	ILOCALIZADO (DESPÚES DEL TERCER INTENTO)

Tipificación: NO CONTACTÓ

Sub Tipificación: ILOCALIZADO (DESPÚES DEL TERCER INTENTO)

Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	FAX

Tipificación: NO CONTACTÓ

Sub Tipificación: FAX


Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	OCUPADO

Tipificación: NO CONTACTÓ

Sub Tipificación: OCUPADO

Observaciones:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 627 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	NO LO CONOCEN

Tipificación:

 Sub Tipificación:

 Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1
NO CONTACTÓ	NÚMERO DAÑADO O TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO

Tipificación:

 Sub Tipificación:

 Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó No Efectivo	VOLVER A LLAMAR	LLAMAR A OTRO NÚMERO TELEFÓNICO

Tipificación:

 Sub Tipificación:

 Sub Tipificación2:

 Sub Tipificación3:

 Observaciones:

Tipificación	Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
CONTACTO	Contactó No Efectivo	VOLVER A LLAMAR	VOLVER A LLAMAR


Tipificación:

 Sub Tipificación:

 Sub Tipificación2:

 Sub Tipificación3:

 Observaciones:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 628 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


IMPORTANTE:

Las tipificaciones anteriores informan la gestión que se realiza sobre el registro de BPM PAARI, en términos ideales es necesario que **TODOS LOS REGISTROS SE REGISTREN COMO EFECTIVOS PAARI FINALIZADO**, en el caso de no contar con esta información se entenderá que hay registros de BPM PAARI por subsanar.

2.15.5 SUBSANACIÓN ENLACE INTEGRAL PRESENCIAL

Para que un enlace integral especializado en Asistencia del esquema presencial pueda Finalizar los PAARI en un momento posterior a la primera cita con la víctima, se requiere que el mismo enlace que inició el expediente, realice contacto telefónico con la víctima, para gestionar la finalización del PAARI, teniendo en cuenta lo siguiente:


- Si a la víctima le faltan los soportes para subsanar los novedades presentadas o faltan los documentos del tutor o cuidador permanente, infórmele que no es posible finalizar su PAARI, sino hasta que presente los documentos requeridos.
- Antes de finalizar la atención, recuérdale a la víctima las novedades que quedan pendientes y que requieren de soporte.
- Infórmele que los soportes se los puede entregar a usted personalmente o que puede hacer entrega de ellos en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes, y que cuenta con **30 días hábiles** para hacerlo, de lo contrario la solicitud será cerrada y se tendría que volver a iniciar con el proceso para formulación del PAARI.
- En un término no mayor a 8 días, si la víctima no ha entregado los soportes, comuníquese con ella, para recordarle la importancia de recibir los documentos para subsanar la novedad y finalizar el PAARI.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 629 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Cuando cuente con el documento, concerte con la víctima una cita presencial o telefónica para terminar de diligenciar la información del PAARI.
- En los casos en los cuales el PAARI quedó pendiente de diligenciar información, porque la víctima no cuenta con la información en el momento, o por falla de la herramienta, infórmele que su PAARI no se puede finalizar, sino hasta que se cuente con la información completa.
- Infórmele a la víctima que usted se estará comunicando con él o ella, de manera telefónica para finalizar el proceso, en un término **no mayor a 5 días hábiles**. Si es posible concrete con la víctima el día y hora de la comunicación.
- Tipifique en la herramienta CRM Millenium, el Estado en el que quedó en PAARI, y en cada contacto con la víctima debe dejar el registro, para contar con la trazabilidad de las gestiones realizadas por usted para subsanar y finalizar el PAARI.
- Para realizar el seguimiento, la llamada debe realizarse desde el celular corporativo que se encuentra en cada punto y realizar la marcación de acuerdo con las instrucciones del profesional zonal.
- La utilización del celular y el tiempo requerido para la subsanación, deben ser coordinados con los profesionales zonales y de ruta, de acuerdo a la dinámica de cada territorio. Se sugiere que se dispongan tiempos o días específicos para cumplir esta tarea, de manera que no se interfiera con el cumplimiento de las metas diarias y se optimice el uso del teléfono celular.
- Ningún PAARI debe ser escalado a la bandeja de SUBSANACIÓN, en caso de hacerlo, le será devuelto a su bandeja.

RECOMENDACIONES:

✓ Es su responsabilidad como enlace integral, finalizar todos los PAARI que inicie, por

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 630 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


tanto usted deberá realizar todas las acciones necesarias para contactarse con la víctima, requerirle la información pendiente y finalizar el PAARI.

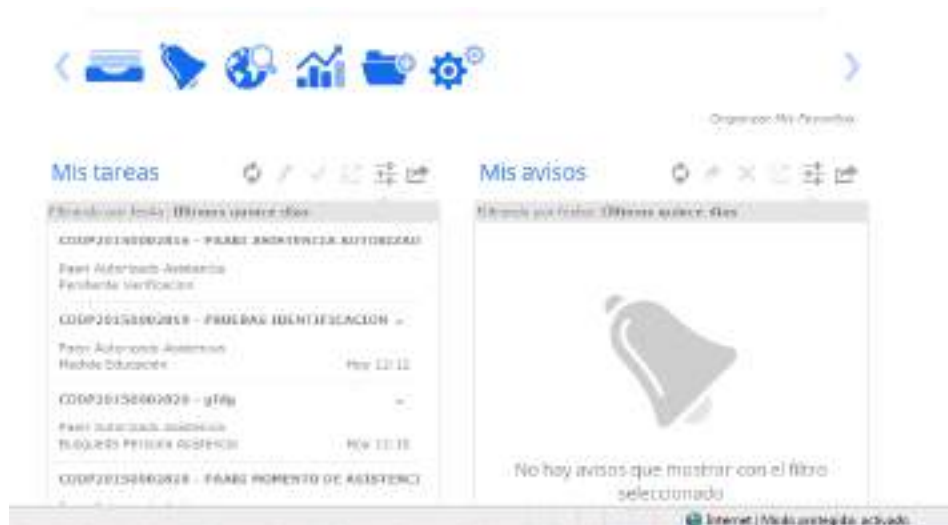
- ✓ Todos los PAARI sin finalizar quedarán en su bandeja para que sean terminados, no se podrán escalar a subsanación.
- ✓ En TODOS los casos en los que se encuentren novedades de Registro, la novedad **debe ser registrada** en la herramienta PAARI, **se cuente o no con el soporte** de la misma.
- ✓ En estos casos, Infórmele a la víctima que cuenta con un término de **30 días hábiles** para allegar los soportes requeridos, de lo contrario la solicitud será cerrada y tendrá que solicitar nuevamente un agendamiento para formulación de un nuevo PAARI.
- ✓ No olvide, si el PAARI quedó pendiente de información, usted cuenta con 5 días para comunicarse con la víctima y finalizar el PAARI, pero si quedó pendiente de **soportes, usted cuenta con 30 días** para realizar la gestión de recepción de los documentos y finalizar el PAARI.

➤ SUBSANACIÓN EN HERRAMIENTA BPM – PAARI

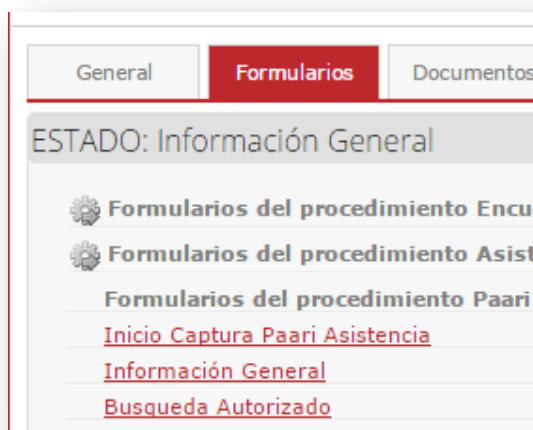
Para los casos en que alguno de los integrantes del hogar quede con estado diferente a FIN PAARI Asistencia, realice el siguiente procedimiento:

11. Ingrese a la herramienta BPM- PAARI
12. Digite su usuario y contraseña.
13. Al ingresar a la sesión, podrá sus casos pendientes por subsanar en la bandeja de entrada en "Mis Tareas"


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 631 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

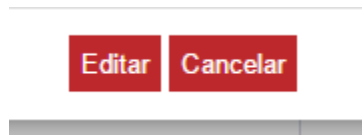


14. Realice la búsqueda del PAARI a subsanar y selecciónelo.
15. Si el PAARI quedó en medidas, el sistema lo llevará a la medida que quedó pendiente, para que pueda finalizarlo.
16. Si quedó pendiente de verificación o con novedad, ingrese a la pestaña formularios.
17. Ingrese a la opción "Búsqueda (Autorizado o persona)"



18. Seleccione la opción "Editar"

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 632 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




19. Complete la información pendiente y continúe el diligenciamiento del PAARI, hasta finalizar con la información de todos los integrantes del hogar.

20. Finalice el proceso entregándole a la víctima su resumen PAARI de acuerdo al guión establecido.

RECUERDE:

Cada vez que finalice un PAARI, debe hacer lectura o entrega del Resumen PAARI, validando con la víctima toda la información consignada en él. Recuerde que este documento es el soporte de la formulación del PAARI.

➤ REGISTRO DE LA SUBSANACIÓN EN LA HERRAMIENTA CRM – MILLENIUM


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 633 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Los registros que presentan estados diferentes a PAARI FINALIZADO, y no han sido terminados en BPM PAARI, deben ser subsanados, (es necesario realizar llamada a la víctima), y dejar registro de la acción realizada, para esto después de realizar la gestión realice el siguiente procedimiento:

1. Ingrese al aplicativo CRM – MILLENIUM
2. Digite su usuario y contraseña.
3. Busque en el MENÚ, y vaya al módulo GUIONES DE ENTRADA.




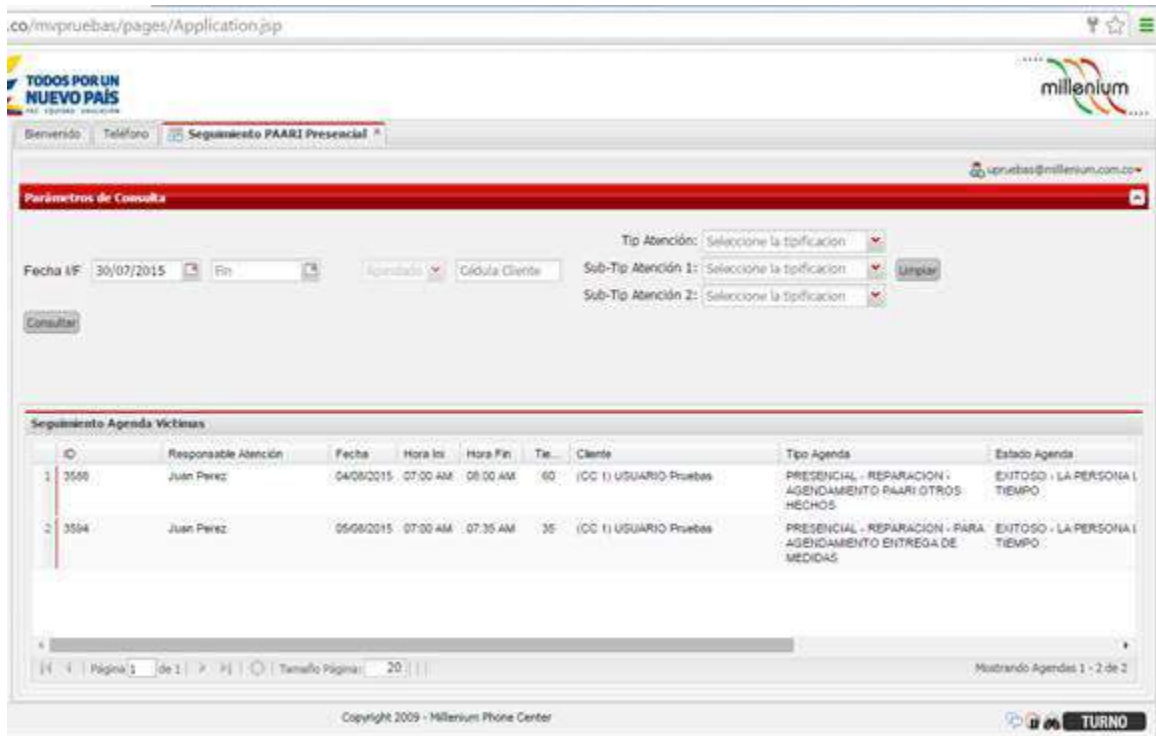
3. Seleccione y haga clic en el Ítem Seguimiento PAARI Presencial

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 634 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



4. Inmediatamente se abrirá la pantalla en dónde se encontrarán los registros gestionados que presenten gestión EFECTIVO

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 635 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



co/mivpruebas/pages/Application.jsp

BIENVENIDO | Teléfono | Seguimiento PAARI Presencial

millenium

Parámetros de Consulta

Fecha IF: 30/07/2015 | Fin: | Agendado: | Cédula Cliente: | Tip Atención: Seleccione la tipificación | Sub-Tip Atención 1: Seleccione la tipificación | Limpia | Sub-Tip Atención 2: Seleccione la tipificación

Consultar

Seguimiento Agenda Víctimas


ID	Responsable Atención	Fecha	Hora Ini	Hora Fin	Tiempo	Cliente	Tipo Agenda	Estado Agenda
1	Juan Perez	04/08/2015	07:00 AM	08:00 AM	60	(CC 1) USUARIO Pruebas	PRESENCIAL - REPARACION - AGENDAMIENTO PAARI OTROS HECHOS	EXITOSO - LA PERSONA L TIEMPO
2	Juan Perez	05/08/2015	07:00 AM	07:35 AM	35	(CC 1) USUARIO Pruebas	PRESENCIAL - REPARACION - PARA AGENDAMIENTO ENTREGA DE MEDIDAS	EXITOSO - LA PERSONA L TIEMPO

Mostrando Agendas 1 - 2 de 2

Copyright 2009 - Millenium Phone Center

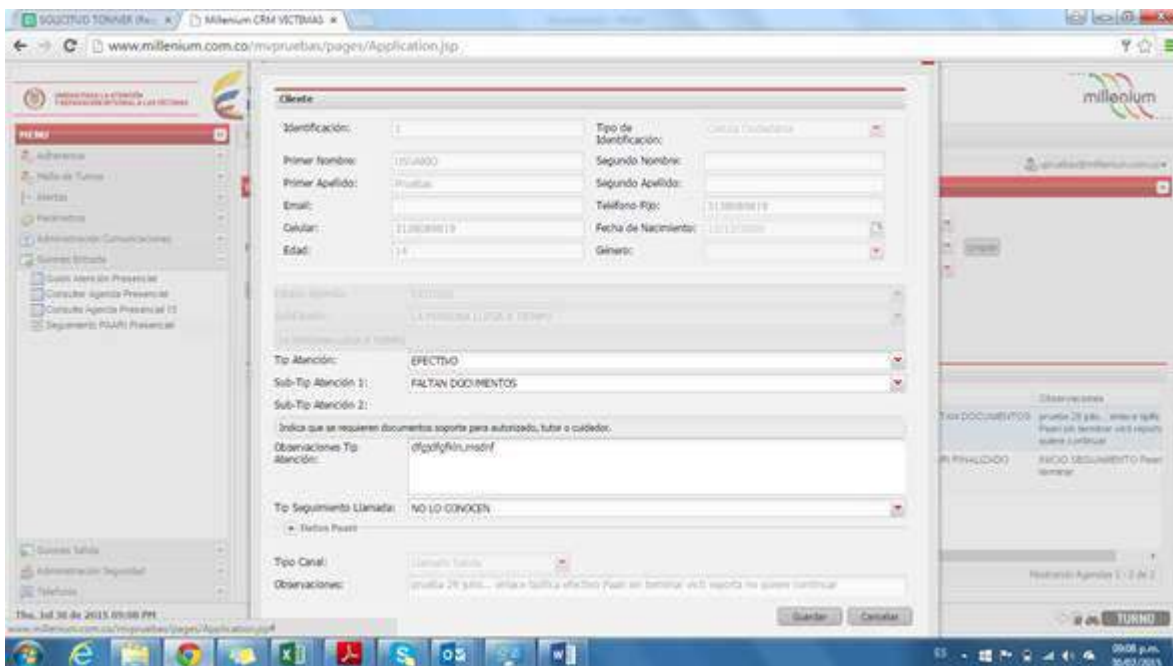
TURNO


5 En esta pantalla haga clic en el botón CONSULTAR, con esto se encontrará los registros que se han gestionado a partir de las agendas asignadas para la realización de PAARI de Asistencia

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 636 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



6. Para registrar la actualización de la información, haga **doble clic** sobre el registro que se desea actualizar:



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 637 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


7. Actualice los siguientes campos:

- Sub-Tip Atención 1
- Observaciones Tip Atención
- Tip Seguimiento Llamada
- Código
- Estado

8. Al terminar de actualizar la información, dé clic en guardar

IMPORTANTE:

Los campos anteriores informan la gestión que se realiza sobre el registro de BPM PAARI, en términos ideales es necesario que **TODOS LOS REGISTROS SE REGISTREN COMO EFECTIVOS PAARI FINALIZADO**, en el caso de no contar con esta información se entenderá que hay registros de BPM PAARI por subsanar.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 638 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3. GUIÓN FORMULACIÓN PAARI MOMENTO DE ASISTENCIA LECTURA DE RESUMEN PAARI

3.1 Guión Formulación del PAARI víctimas de desplazamiento forzado.

Buenos días, (tardes o noches)

Hablo con el señor (a) _____? (Nombre de la víctima)


Habla con _____ Enlace Integral de la Unidad para las víctimas.

"Señor o señora _____ le estoy llamando porque para la Unidad es importante conocer la situación actual de su hogar, para lo cual se hace necesario construir de manera conjunta el Plan de Atención, Asistencia y Reparación PAARI, y con el que se pretende conocer las necesidades y capacidades, por ejemplo en alimentación, salud educación entre otras. Así mismo, se determinará si su hogar requiere la Atención Humanitaria, éste PAARI se realizará una vez cada año."

1. SELECCIÓN DEL AUTORIZADO

Autorizado es la persona que va actuar como interlocutor con la Unidad para las Víctimas ante cualquier acción, trámite o proceso de seguimiento que se desprenda del diligenciamiento del PAARI, así mismo brindará la información para la formulación del PAARI y luego de la medición de carencias si se determina que puede acceder a la atención humanitaria será quien la recibe.

Señor(a) _____ para realizarle el PAARI, usted debe elegir de su grupo familiar una persona que será el AUTORIZADO de su hogar, esta persona será la encargada de realizar todos los trámites ante la Unidad, suministrar la información del hogar durante la formulación del PAARI y

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 639 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

luego de la medición de carencias si se determina que puede acceder a la atención humanitaria será quien la reciba, por lo cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ *Ser víctima de desplazamiento forzado*
- ✓ *Mayor de 18 años*
- ✓ *Estar incluida en el RUV.*

¿Es usted el autorizado de su hogar?

- ✓ **DOCUMENTOS NECESARIOS.**

En el momento de la formulación del PAARI, es necesario que la víctima cuente con toda la información de cada uno de los miembros del grupo familiar que hacer parte del hogar actual, (número y tipo de documento, información escolaridad, afiliación a salud y demás información que se requiera)

Señor(a): _____, para proceder a la realización del PAARI, usted debe contar con la información de identificación, grado educativo, afiliación a salud etc., de cada uno de los integrantes de su hogar, ¿usted cuenta con esta información?

- ✓ **CONFORMACIÓN DEL HOGAR**


Señor(a) _____, ¿me podría informar cuántas personas conforman su núcleo familiar en la actualidad?

Tenga en cuenta:

TIEMPO PAARI PERSONA AUTORIZADO 32 minutos

TIEMPO PAARI DE CADA INTEGRANTE DEL HOGAR ADICIONAL 20 minutos.

A partir del cálculo anterior infórmele a la víctima con exactitud el tiempo de duración de la llamada, teniendo en cuenta el número de integrantes del hogar incluyendo al AUTORIZADO.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 640 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Para iniciar este proceso debo realizarle una entrevista que tiene una duración de aproximadamente de _____

¿En este momento usted cuenta con la disponibilidad de tiempo para atender mi llamada?

Si la víctima menciona que SI, proceda con la Formulación del PAARI, antes de iniciar infórmele:

Señora o señor _____ (Nombre de la víctima), para efecto de garantizar un adecuado servicio esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

✓ FORMULACIÓN DEL PAARI


“En la Unidad sabemos que cada caso es diferente, y que cada persona tiene necesidades y características propias, por eso le voy hacer unas preguntas para saber cuáles son esas necesidades y características, de usted y de su grupo familiar. Usted puede responder libremente y con confianza porque la información que me va a dar es confidencial y se usará solamente para los procedimientos dirigidos a la atención y reparación de las víctimas, por lo cual si en algún momento tiene alguna duda o inquietud no dude en preguntar, yo estoy dispuesto a realizar las aclaraciones necesarias.”

Inicie la formulación del PAARI por el Autorizado, capturando la información general y después las medidas de asistencia, continúe con cada uno de los Integrantes del hogar.

Infórmele a la víctima el objetivo de cada uno de los módulos de preguntas y la importancia de la información de la siguiente manera:

1. Medida de Identificación

Ahora le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la medida de identificación, estas preguntas buscan determinar si usted y los integrantes de su grupo familiar cuentan con sus documentos de identidad e incluye el trámite para la expedición de la libreta milita. Estas preguntas son importantes

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 641 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

porque no contar con los documentos acordes a la edad generan dificultades en el acceso a los programas y servicios ofrecidos por el Estado.

2. Medida de Retorno y Reubicación

Señor(a) nombre del autorizado permítame informarle que como víctima de desplazamiento forzado usted y su familia tienen derecho al retorno, la reubicación o integración local como medida conducente a la restitución de los derechos vulnerados y daños ocasionados por la ocurrencia de este hecho victimizante.

Usted tiene derecho a recibir un acompañamiento permanente por parte de la Unidad para las víctimas y las demás entidades del SNARIV si decide:

Retornarse: Regresar al municipio del cual fue desplazado

Reubicarse: Radicarse en otro lugar del territorio nacional

Integrarse Localmente: Permanecer en el municipio de residencia actual

3. Medida de Educación


Ahora le voy a realizar unas preguntas relacionadas con educación, el objetivo de estas preguntas es conocer el nivel educativo alcanzado por usted y los integrantes de su hogar y si están interesados en continuar con estos estudios.

4. Medida de Alimentación

Continuamos con las preguntas sobre la medida de alimentación, este grupo de preguntas pretende identificar la diversidad y la frecuencia de consumo de alimentos para cada uno de los miembros del hogar, le aclaro que estas preguntas sólo serán diligenciadas por usted como Autorizado y deben reflejar el consumo de alimentos de todos los integrantes de su hogar.

5. Medida de Salud

A continuación le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la medida de asistencia en salud las cuales están orientadas a identificar si hay necesidades de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 642 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

6. Medida de Reunificación Familiar

Ahora vamos a continuar con las preguntas relacionadas con la reunificación familiar, esta medida busca que las personas, especialmente los niños, niñas y adolescentes que fueron separados de su hogar a causa del hecho victimizante, puedan reunirse nuevamente con su familia.

7. Medida de Alojamiento

Continuamos con las preguntas relacionadas con alojamiento, estas preguntas se realizan con el fin de conocer las condiciones de vivienda en las que usted y su grupo familiar habitan teniendo en cuenta aspectos como: el tipo de vivienda, ubicación, condiciones de seguridad acceso a servicios públicos etc


8. Medida de Asistencia Funeraria

Vamos a continuar con la medida de Asistencia Funeraria, le recuerdo que como víctima tiene derecho a un apoyo económico para sufragar los gastos funerarios en el caso en que alguno de sus familiares fallezca a causa de un hecho ocurrido en el marco del conflicto armado interno, este apoyo lo brinda directamente la entidad territorial, por tanto en caso de necesitarlo deberá acercarse inmediatamente a las oficinas de la Alcaldía Municipal.

9. Medida de Generación de Ingresos

Finalmente, voy a realizarle unas preguntas relacionadas con orientación ocupacional y generación de ingresos, estas preguntas buscan identificar el acceso actual que tienen las víctimas a programas de formación para el trabajo y iniciativas de generación de ingresos o apoyo a la vinculación laboral.

Recuerde que durante la formulación del PAARI, usted debe orientar a la víctima en la oferta institucional disponible, de acuerdo a las necesidades identificadas, mencionando las entidades competentes y los requisitos para acceder. Para ellos ingrese al mapa de oferta y consulte la oferta disponible.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 643 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

✓ LECTURA DEL RESUMEN PAARI

No olvide que la lectura del resumen PAARI NO ES TEXTUAL, debe validar con la Víctima la Información del Resumen PAARI.

1. Conformación del hogar

Ya finalizamos su PAARI, señor(a): _____, ahora le voy a leer un resumen de la información que usted me acaba de brindar para que usted me diga si quedó correcta y si está de acuerdo con ella.

Su hogar está conformado por las siguientes personas: _____ está usted de acuerdo?, ¿falta alguien que no haya quedado incluido en la información que le leí?

Recuerde que este PAARI tiene vigencia de un año y no se podrá realizar uno nuevo durante el año salvo:


- i) Que exista un nuevo hecho victimizante desplazamiento forzado y/o abandono.*
- (ii) Que se adelante un proceso de retorno o reubicación de cualquiera de los integrantes del hogar.*

Los miembros del hogar que quedaron incluidos en este PAARI no podrán realizar un PAARI diferente o ser parte de otro hogar durante este año de vigencia.

¿Es clara la información que le acabo de leer?

1. DATOS DEL AUTORIZADO Y EL SUPLENTE

Usted afirma bajo la gravedad de juramento que EL AUTORIZADO de su hogar es usted _____ (Leer el nombre completo y el documento de identidad de la víctima), y el la

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 644 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

persona designada como suplente es: _____ (Leer el nombre completo y el documento de identidad del suplente en caso de que se haya registrado)

¿Es correcta la información que le acabo de leer?

En caso de que su hogar presente carencias en los componentes de la subsistencia mínima quien recibirá la Atención Humanitaria, será el AUTORIZADO.

Recuerde que El SUPLENTE lo reemplazará para todos los trámites ante la Unidad en los casos en los que el AUTORIZADO no pueda hacerlo por:

- (iv) fallecimiento*
- (v) privación de la libertad,*
- (vi) enfermedad terminal, crónica o grave o una discapacidad.*

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Está usted de acuerdo?,

2. NOVEDADES


Si durante la formulación del PAARI se presentaron novedades recuérdese a la víctima las novedades que se identificaron y los soportes que debe allegar para subsanar la novedad.

Señor(a) le recuerdo que quedaron pendientes las siguientes novedades: _____ que requieren de soporte.

Los soportes los puede entregar en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes.

No se le olvide hacernos llegar el soporte (fotocopia de la cédula, registro civil, etc.) en un término menor a 30 días, de lo contrario su solicitud será cerrada y tendríamos que volver a realizar el PAARI

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Está usted de acuerdo?,

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 645 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

3. NECESIDADES EN MEDIDAS DE ASISTENCIA IDENTIFICADAS

De acuerdo a la información registrada en la herramienta, las necesidades que se identificaron en su hogar son las siguientes: _____

De acuerdo a las necesidades identificadas le informo que las entidades competentes para que usted pueda acceder a sus derechos son: _____ (infórmele la entidad a la que puede acudir de acuerdo a cada necesidad)


Tenga en cuenta que no todas las necesidades identificadas generan remisiones y que esta información es contrastada posteriormente por la Unidad con la información de las otras entidades.

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Tiene alguna duda?

✓ FINALICE LA LLAMADA

Para finalizar la llamada recuérdale a la víctima:

- ✓ *El Objetivo de la formulación del PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL, es actualizar la información de cada hogar, con el propósito de conocer la situación actual de las personas que conforman el hogar.*
- ✓ *El actualizar la información de la conformación de su hogar actual, no implica modificaciones en el Registro Único de Víctimas.*
- ✓ *Si usted y su familia deciden retornarse o reubicarse, y no han recibido con anterioridad acompañamiento por parte del Estado podrán recibir 1.5 SMMLV como apoyo para el transporte y traslado de enseres. Este recurso constituye un beneficio para todos los miembros del hogar y se entregará bajo las siguientes condiciones:*
 - *El recurso se entregará por una sola vez,*
 - *El recurso sólo será entregado en los casos que el retorno o la reubicación requieran del traslado de un municipio a otro. NO aplica para los casos en que el hogar decide permanecer en el mismo municipio donde reside.*

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 646 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- *Este recurso será entregado al autorizado, quien tiene la responsabilidad de invertirlo en el transporte del hogar y el traslado de sus enseres*

¿Está clara toda la información que le acabo de brindar señor(a).....?

¿Tiene alguna pregunta?

Le agradezco por atender mi llamada. Recuerde que hablo con (Nombre del enlace) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a víctimas. Hasta luego.

NOTA: *En caso de presentarse fallas en la comunicación por las cuales deba colgar la llamada, marque nuevamente e infórmele a la víctima lo sucedido. Agradezca por la paciencia y continúe con la formulación del PAARI, haciendo un preámbulo para recordarle en que parte iban.*

Si la víctima responde NO a la pregunta ¿En este momento usted cuenta con la disponibilidad de tiempo para atender mi llamada? Infórmele que es necesario volvernos a comunicar con él y realice el agendamiento del PAARI.


3.2 Guión Formulación del PAARI víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado.

Buenos días, (tardes o noches)

Hablo con el señor (a) _____? (Nombre de la víctima)

Habla con _____ Enlace Integral de la Unidad para las víctimas.

"Señor o señora _____ le estoy llamando porque para la Unidad es importante conocer su situación actual, para lo cual se hace necesario construir de manera conjunta el Plan de Atención, Asistencia y Reparación PAARI, y con el que se pretende conocer sus necesidades y capacidades, en medidas de asistencia por ejemplo en identificación, salud. educación entre otras.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 647 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

✓ DOCUMENTOS NECESARIOS.

En el momento de la formulación del PAARI, es necesario que la víctima cuente con toda la información de (número y tipo de documento, información escolaridad, afiliación a salud y demás información que se requiera)

Señor(a): _____, para proceder a la realización del PAARI, usted debe contar con la información de identificación, grado educativo, afiliación a salud etc., ¿es este momento usted cuenta con esta información?

Para iniciar este proceso debo realizarle una entrevista que tiene una duración de aproximadamente de _35 minutos_

¿En este momento usted cuenta con la disponibilidad de tiempo para atender mi llamada?


Si la víctima menciona que SÍ, proceda con la Formulación del PAARI, antes de iniciar infórmele:

Señora o señor _____ (Nombre de la víctima), para efecto de garantizar un adecuado servicio esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

✓ FORMULACIÓN DEL PAARI

“En la Unidad sabemos que cada caso es diferente, y que cada persona tiene necesidades y características propias, por eso le voy hacer unas preguntas para saber cuáles son esas necesidades y características, de usted y de su grupo familiar. Usted puede responder libremente y con confianza porque la información que me va a dar es confidencial y se usará solamente para los procedimientos dirigidos a la atención y reparación de las víctimas, por lo cual si en algún momento tiene alguna duda o inquietud no dude en preguntar, yo estoy dispuesto a realizar las aclaraciones necesarias.”

Inicie la formulación del PAARI, capturando la información general de la Víctima y después las medidas de asistencia.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 648 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Infórmele a la víctima el objetivo de cada uno de los módulos de preguntas y la importancia de la información de la siguiente manera:

1. Medida de Identificación

Ahora le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la medida de identificación, estas preguntas buscan determinar si usted y los integrantes de su grupo familiar cuentan con sus documentos de identidad e incluye el trámite para la expedición de la libreta milita. Estas preguntas son importantes porque no contar con los documentos acordes a la edad generan dificultades en el acceso a los programas y servicios ofrecidos por el Estado.

2. Medida de Educación

Ahora le voy a realizar unas preguntas relacionadas con educación, el objetivo de estas preguntas es conocer el nivel educativo alcanzado por usted y los integrantes de su hogar y si están interesados en continuar con estos estudios.


3. Medida de Alimentación

Continuamos con las preguntas sobre la medida de alimentación, este grupo de preguntas pretende identificar la diversidad y la frecuencia de consumo de alimentos para cada uno de los miembros del hogar, le aclaro que estas preguntas sólo serán diligenciadas por usted como Autorizado y deben reflejar el consumo de alimentos de todos los integrantes de su hogar.

4. Medida de Salud

A continuación le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la medida de asistencia en salud las cuales están orientadas a identificar si hay necesidades de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5. Medida de Reunificación Familiar

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 649 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Ahora vamos a continuar con las preguntas relacionadas con la reunificación familiar, esta medida busca que las personas, especialmente los niños, niñas y adolescentes que fueron separados de su hogar a causa del hecho victimizante, puedan reunirse nuevamente con su familia.

6. Medida de Alojamiento

Continuamos con las preguntas relacionadas con alojamiento, estas preguntas se realizan con el fin de conocer las condiciones de vivienda en las que usted y su grupo familiar habitan teniendo en cuenta aspectos como: el tipo de vivienda, ubicación, condiciones de seguridad acceso a servicios públicos etc

7. Medida de Asistencia Funeraria

Vamos a continuar con la medida de Asistencia Funeraria, le recuerdo que como víctima tiene derecho a un apoyo económico para sufragar los gastos funerarios en el caso en que alguno de sus familiares fallezca a causa de un hecho ocurrido en el marco del conflicto armado interno, este apoyo lo brinda directamente la entidad territorial, por tanto en caso de necesitarlo deberá acercarse inmediatamente a las oficinas de la Alcaldía Municipal.


8. Medida de Generación de Ingresos

Finalmente, voy a realizarle unas preguntas relacionadas con orientación ocupacional y generación de ingresos, estas preguntas buscan identificar el acceso actual que tienen las víctimas a programas de formación para el trabajo y iniciativas de generación de ingresos o apoyo a la vinculación laboral.

Recuerde que durante la formulación del PAARI, usted debe orientar a la víctima en la oferta institucional disponible, de acuerdo a las necesidades identificadas, mencionando las entidades competentes y los requisitos para acceder. Para ellos ingrese al mapa de oferta y consulte la oferta disponible.

✓ LECTURA DEL RESUMEN PAARI

No olvide que la lectura del resumen PAARI NO ES TEXTUAL, debe validar con la Víctima la Información del Resumen PAARI que aplique.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 650 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

1. INFORMACIÓN DE LA VÍCTIMA

Ya finalizamos su PAARI, señor(a): _____, ahora le voy a leer un resumen de la información que usted me acaba de brindar para que usted me diga si quedó correcta y si está de acuerdo con ella.

Usted _____ (Leer el nombre completo y el documento de identidad de la víctima), es la persona titular del PAARI y quien recibirá las medidas que apliquen de acuerdo a la información registrada.

¿Es correcta la información que le acabo de leer?

2. NOVEDADES

Si durante la formulación del PAARI se presentaron novedades recuérdese a la víctima las novedades que se identificaron y los soportes que debe allegar para subsanar la novedad.


Señor(a) le recuerdo que quedaron pendientes las siguientes novedades: _____ que requieren de soporte.

Los soportes los puede entregar en cualquiera de los puntos de atención o Centros regionales existentes.

No se le olvide hacernos llegar el soporte (fotocopia de la cédula, registro civil, etc.) en un término menor a 30 días, de lo contrario su solicitud será cerrada y tendríamos que volver a realizar el PAARI

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Está usted de acuerdo?,

3. NECESIDADES EN MEDIDAS DE ASISTENCIA IDENTIFICADAS

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 651 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

De acuerdo a la información registrada en la herramienta, las necesidades que se identificaron son las siguientes: _____

De acuerdo a las necesidades identificadas le informo que las entidades competentes para que usted pueda acceder a sus derechos son: _____ (infórmele la entidad a la que puede acudir de acuerdo a cada necesidad)

Tenga en cuenta que no todas las necesidades identificadas generan remisiones y que esta información es contrastada posteriormente por la Unidad con la información de las otras entidades.

¿Está claro lo que le acabo de informar? ¿Tiene alguna duda?

✓ **FINALICE LA LLAMADA**


Para finalizar la llamada recuérdale a la víctima:

- ✓ *El Objetivo de la formulación del PLAN DE ATENCION, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL, es actualizar la información de cada persona, con el propósito de conocer la situación, necesidades y capacidades actuales en cuanto a las medidas de asistencia para generar las remisiones que correspondan*

¿Está clara toda la información que le acabo de brindar señor(a).....?
 ¿Tiene alguna pregunta?

Le agradezco por atender mi llamada. Recuerde que hablo con (Nombre del enlace) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a víctimas. Hasta luego.

NOTA: En caso de presentarse fallas en la comunicación por las cuales deba colgar la llamada, marque nuevamente e infórmele a la víctima lo sucedido. Agradezca por la paciencia y continúe con la formulación del PAARI, haciendo un preámbulo para recordarle en que parte iban.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 652 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si la víctima responde NO a la pregunta ¿En este momento usted cuenta con la disponibilidad de tiempo para atender mi llamada? Infórmele que es necesario volvernos a comunicar con él y realice el agendamiento del PAARI.

CAPITULO III ETAPA DE REPARACIÓN INTEGRAL

La etapa Reparación Integral en el marco de la ruta integral se operativiza desde el esquema presencial y no presencial. Se define organizar la operación especializando a los enlaces integrales en asistencia y de reparación en territorio y en la modalidad presencial. En este sentido las actividades a desarrollar por parte de los enlaces integrales son:

- Elaborar y construir con la participación de las víctimas el plan de atención, asistencia y reparación integral (PAARI) momento reparación, de acuerdo con los lineamientos establecidos por La Unidad y aplicando los enfoques psicosocial, diferencial, dignificante y de acción sin daño, para direccionar el acceso a las medidas de asistencia y/o reparación integral.
- Realizar el proceso de documentación de casos y validación de núcleo RUV que permitan la indemnización administrativa de los diferentes hechos victimizantes.
- Realizar la orientación sobre el proceso de retornos y reubicaciones e informar al hogar sobre las condiciones de seguridad y la oferta disponible en el territorio receptor, con el fin formalizar el acompañamiento de la Unidad, así como diligenciar y gestionar la firma del acta que corresponda, según los lineamientos determinados por la Unidad.
- Orientar a las víctimas en la inversión adecuada de los recursos frente a la indemnización de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Unidad para las Víctimas.
- Orientar a la víctima sobre la oferta institucional de reparación de acuerdo con el hecho victimizante y con las necesidades identificadas en el proceso de atención y dejar el registro

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 653 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

respectivo de la información en la herramienta tecnológica, según los lineamientos de la Unidad, así como ejecutar las demás actividades relacionadas con esta actividad.

- Realizar la entrega de carta y orientación acerca de la medida de Indemnización, así como ejecutar las demás actividades requeridas para el efecto.
- Realizar la entrega de la carta de dignificación y reconocimiento a las víctimas.

NOTA: Las actividades de documentación, validación y entrega de carta de indemnización se realizan únicamente desde el esquema presencial.

1. ACOMPAÑAMIENTO AL RETORNO, REUBICACIÓN O INTEGRACIÓN LOCAL

➤ *Acciones generales con enfoque diferencial y de género*


Niñez y adolescencia

- ✓ Reconocer la decisión autónoma de los jóvenes mayores de 18 años en relación al retorno y reubicación y hacer seguimiento por medio de evaluación de las razones por las cuales el joven decide no retornar, para la retroalimentación de esta medida en el futuro.
- ✓ Visibilizar la voluntariedad del niño, niña, adolescentes tanto al interior de la familia como de la comunidad en el retorno y reubicación.

Persona mayor

- ✓ Visibilizar las personas mayores solas, sin red de apoyo familiar o aquellas dentro del grupo familiar que se van a retornar para socializar su oferta de servicios especial.


Étnicos

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 654 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El enlace integral debe aclarar que para los procesos de retorno y reubicación de personas que pertenecen a grupos étnicos debe hacerse en el marco de la concertación, coordinación e información con las autoridades de las comunidades, teniendo en cuenta los siguientes artículos:

- Decreto 4633- Artículo 101 RETORNOS Y REUBICACIONES INDIVIDUALES. Cuando se trata de desplazamientos individuales o de familias integrantes de un pueblo o comunidad indígena, el retorno de las mismas será coordinado con sus autoridades, con el fin de garantizar la implementación de las medidas de atención y asistencia, necesarias tanto a los integrantes de la comunidad receptora como dichos individuos o familias. Cuando el retorno no sea posible por condiciones de seguridad, voluntariedad y dignidad se procederá a la reubicación, la cual se hará de manera concertada con las autoridades indígenas. Parágrafo. Las víctimas pertenecientes a las comunidades definidas en el presente Decreto podrán solicitar su retorno o reubicación ante la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas, por medio del procedimiento establecido para tal fin. La solicitud será revisada y evaluada en el marco del Comité de Justicia Transicional del territorio donde se lleve a cabo el retorno o la reubicación.)

-Decreto 4634-Artículo 68 - RETORNOS Y REUBICACIONES INDIVIDUALES. Cuando se trata de desplazamientos individuales o de familias integrantes de una Kumpaño, el retorno de las mismas será coordinado con las autoridades, organizaciones Rrom, o representantes de la Kumpaño de origen, con el fin de garantizar la implementación de las medidas atención y asistencia necesarias tanto para los integrantes de las Kumpaño receptora, como dichos individuos o familias. Cuando el retorno no sea posible por condiciones de seguridad, voluntariedad y dignidad, se procederá a la reubicación, la cual se hará de manera concertada con las autoridades, organizaciones Rrom o representantes de las Kumpaño de conformidad con el artículo 16 de la Ley 21 de 1991. En los casos en los que las familias víctimas de desplazamiento forzado decidan establecer sus propias Kumpaño, tendrán acceso a las medidas garantizadas mediante el presente Decreto. Parágrafo. Las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano podrán solicitar su retorno o reubicación ante la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas por medio del procedimiento establecido para tal fin, teniendo en cuenta sus usos y costumbres. La solicitud será revisada y evaluada en el marco del Comité de Justicia Transicional del lugar donde se lleve a cabo el retorno o la reubicación.)

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 655 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Decreto 4635 - Artículo 72 - RETORNOS Y REUBICACIONES INDIVIDUALES. Cuando se trata de desplazamientos individuales o de familias integrantes de una Comunidad de las que trata el presente Decreto, el retorno de las mismas será coordinado con los consejos comunitarios, autoridades propias e instancias representativas con el fin de garantizar la implementación de las medidas de atención y asistencia necesarias, tanto a los integrantes de la Comunidad receptora como a los directamente afectados. Cuando el retorno no sea posible

Por condiciones de seguridad, voluntariedad y dignidad se procederá a la reubicación, la cual se hará de manera concertada con las autoridades propias de las comunidades receptoras, de ser el caso. PARÁGRAFO. Las víctimas pertenecientes a las Comunidades definidas en el presente Decreto podrán solicitar su retorno o reubicación ante la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas por medio del procedimiento establecido para tal fin. La solicitud será revisada y evaluada en el marco del Comité de Justicia Transicional del territorio donde se lleve a cabo el retorno o la reubicación a partir de los conceptos que emita la Fuerza Pública y las pruebas aportadas por las entidades del Ministerio Público y la información remitida por las Comunidades.)


Discapacidad

Informar a la persona con discapacidad víctima y su familia acerca de redes de apoyo ya conformadas en la región.

➤ *Recomendaciones de enfoque psicosocial:*

Tenga en cuenta que las necesidades de retornar o reubicarse pueden variar según el estado de vulneración de la víctima, las expectativas, la experiencia previa con otras asesorías, el contacto con otras víctimas o el conocimiento de los procesos de retornos y reubicaciones, por ello debe validar las necesidades de la víctima, pero también ahondar en las emociones y características que acompañan esa necesidad, clarificar las expectativas y presentar a la víctimas las posibilidades reales de retorno o reubicación.

Recuerde que su labor es facilitar la toma de decisiones de la víctima, mediante la asesoría brindando un contexto lo suficientemente amplio de alternativas y posibles consecuencias, pero quien debe tomar las decisiones es la víctima y su familia.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 656 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ *Descripción Operativa*

El enlace integral puede consultar el histórico donde se registra el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas en los procesos de retorno, reubicación e Integración local, el cual se realiza por una única vez a las víctimas de desplazamiento forzado reconocidas en el Registro único de víctimas - RUV. Es posible realizar un nuevo acompañamiento solo en aquellos casos que el hogar vuelve a ser victimizado por este hecho posterior al retorno, la reubicación o el proceso de integración local.


Por esta razón es necesario que el Enlace Integral realice la verificación en el histórico de hogares acompañados en su proceso de retorno, reubicación o integración local por parte de la Unidad para las Víctimas y otras Entidades Públicas.

Para tal fin el Enlace Integral realiza el ingreso a la Herramienta MAARIV donde tendrá acceso a esta información:

Para el ingreso a la herramienta MAARIV se debe ingresar la dirección/URL: <http://maariv.unidadvictimas.gov.co/>, Se habilitara el ingreso solicitando Usuario y Contraseña. Una vez se ingresa a la herramienta se identifica en la barra menú los módulos, para el tema que nos compete buscamos el módulo RYR correspondiente al proceso de acompañamiento del Retorno/ Reubicación o integración local.



1. **Histórico de retornos:** Se puede consultar todas las personas y hogares que han recibido el acompañamiento en su proceso de retorno, reubicación o integración local y por tanto han sido beneficiarios de estrategias de atención especializadas, tales como: FEST, EEAI, Convenios de Cofinanciación, han recibido la ayuda de 1.5 SMMLV por concepto de transporte y traslado de enseres. La forma de Consulta es por Radicado, Cedula o Nombres y Apellidos.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 657 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Resultado de Búsqueda


Ingrese el número de radicado:
 Ingrese el número de búsqueda: **BUSCAR**
 Nombres:
 Apellidos:

Documento	Identificación	Radicado	Estado Víctimas
ABAD CORTES	000000	100000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABAD ANDRÉS VERGARA ANDRÉS	78058547	00120	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABADIA CLAUDIO CORTEZ	000000	00100	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABAD CORTES BELTRÁN	10000000	00000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABD. GARCÍA HERNÁNDEZ	700000	00000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABD. MOLINA LÓPEZ	000000	100000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABEL ARTURO ESPALVEZ JARAMILLO	700000	00100	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABD. DAVID GUARDADO ZUÑIGA	100000	100000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABEL DE JESUS ROYERO ARENAS	700000	00000	DESPLAZAMIENTO FORZADO
ABELARDO CASTRO SANCHEZ	000000	100000	DESPLAZAMIENTO FORZADO

1/2

Diseñado por Jorge Castro y Reprogramador Dirección de Operaciones: oscarhoyavale@univictimas.gov.co
 Copyright © 2015. All rights reserved.

Cuando hemos seleccionado un parámetro y ubicamos la persona que consultamos se desplegará la información de la persona, el enfoque diferencial y los datos del radicado.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 658 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cargar

DATOS PERSONALES		ENFOQUE DIFERENCIAL	
Tipo de documento	CEDULA DE CIUDADANIA	Sexo	MASCULINO
Identificación	8188837	Etnia	NEGRO O AFROCOLOMBIANO
Primer nombre	ABAD	Religión	ISLAUNO
Segundo nombre		Presente discapacidad?	NO
Primer apellido	CASTILLO	Identidad sexual	HETEROCESUAL
Segundo apellido			
Fecha nacimiento	08/03/1944	DATOS DEL RADICADO	
Dep-Mun. residencia	MARINO (2)- SAN ANDRE	Radicado	8068374
Municipio	LA FLORIDA	Número legal	8448
Dirección de residencia	SAN ANDRES DE TUMACO 3AF	Fecha voluntariedad	DESPLAZAMIENTO FORZADO
Teléfono	3175170991	Dep-Mun. de origen	MARINO (2)- SAN ANDRE
E-mail	0.0@OTWAL.COM	Fecha firma voluntariedad	87062810

REPARACIÓN

No se encontraron registros almacenados.

Diseñado by Equipe Control y Seguimiento Director de Registro controlregistro@unidadvictimas.gov.co
 Copyright © 2015. All rights reserved.


Si la persona ya ha sido acompañada en su proceso de retorno, reubicación o integración local por que aparece registrada en este histórico, es necesario reportar el caso al coordinar designado para verificación. Y absténgase de firmar una nueva acta de voluntariedad.

Este es un momento muy importante para el proceso de Retornos y Reubicaciones ya que se brinda una orientación integral para que el hogar tome una decisión trascendental que le permitirá reconstruir su proyecto de vida y avanzar en la estabilización socioeconómica.

Una vez verificado que la víctima atendida no ha recibido acompañamiento, se inicia el proceso de formalización, este proceso de orientación permite verificar el principio de VOLUNTARIEDAD.

El enlace integral especializado en reparación debe realizar los siguientes pasos:

1. Brindar información general del proceso de retorno y reubicación como medida de reparación

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 659 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El enlace integral debe informar el alcance y objetivos del acompañamiento que brinda la Unidad en el marco de un proceso de retorno, reubicación o integración local como medida de reparación.


Señor(a) nombre del informante idóneo permítame informarle que como víctima de desplazamiento forzado usted y su familia tienen derecho al retorno, la reubicación o integración local como medida de reparación conducente a la restitución de los derechos vulnerados y daños ocasionados por la ocurrencia de este hecho victimizante. En este sentido la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas en coordinación con otras Entidades del SNARIV implementarán múltiples estrategias para contribuir a la estabilización socioeconómica de su hogar y avanzar en la superación de la situación de vulnerabilidad actual.

Adicionalmente se debe informar al solicitante que el proceso de acompañamiento requiere de la verificación y cumplimiento de tres principios básicos que facilitan su sostenibilidad:

- **Seguridad:** Busca garantizar la protección e integridad física de su hogar, de sus propiedades y de la comunidad donde habita.
- **Dignidad:** Busca garantizar el bienestar de su hogar mediante la restitución de los derechos vulnerados, asegurando el acceso efectivo a los planes, programas y proyectos sociales del Estado.
- **Voluntariedad:** El retorno, la reubicación o la integración local es una decisión libre, consciente e informada que toma el hogar de reconstruir su proyecto de vida en un territorio determinado.

2. Identificar los integrantes del hogar que van a iniciar el acompañamiento

El proceso de retorno o reubicación es una medida de reparación que beneficia a todos los integrantes del HOGAR ACTUAL (Persona o grupo de personas que pueden ser parientes o no y donde al menos una está incluida en el RUV por desplazamiento forzado, comparten una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y comparten comidas).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 660 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Por esta razón es fundamental identificar claramente todos los integrantes del HOGAR sujeto de atención y que van a recibir el acompañamiento para la estabilización socioeconómica.

Registre los datos de todos los integrantes del hogar en la Herramienta MAARIV- Modulo RYR- Opción "Conformación Hogar RYR". En este módulo se identifican claramente las personas que conforman el HOGAR que va a ser sujeto de atención y es la base fundamental para gestionar la oferta. *El paso a paso de este módulo lo puede consultar en el Instructivo de la Herramienta MAARIV para Enlace Integral.*


➤ *Registro de conformación del hogar*

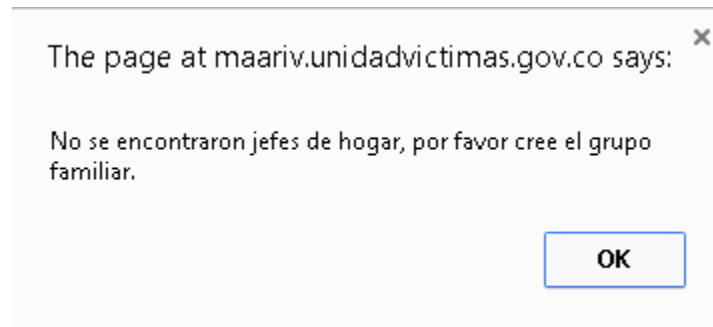
-Al ingresar al módulo Conformación hogar, encontrará la siguiente pantalla:



En la sección **Búsqueda por jefe de hogar**, dispone de varios criterios de búsqueda; a continuación se realizará mediante el número de documento:

NOTA: En caso de que al realizar la búsqueda de una persona, y esta no se encuentre relacionada en el sistema como jefe de hogar, el navegador web mostrará el siguiente mensaje:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 661 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Para iniciar la conformación del hogar, ingrese el número de identificación de la persona que será registrada como el jefe, seguido de la opción **buscar**:

Busqueda jefe de hogar

Documento Primer nombre

Segundo nombre


Primer apellido

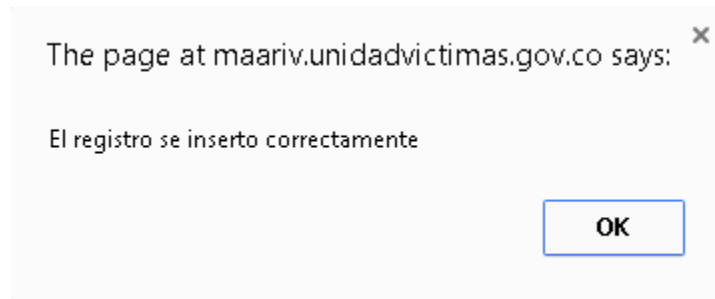
Segundo apellido

El sistema arrojará la información relacionada al dato de búsqueda ingresado:

Documento	Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Acciones
1059445142	JOSE	ALEJANDRO	QUIJONES	MONTAÑO	

Para agregar la persona como jefe de hogar, seleccione el icono  situado en la sección **Acciones**, a lo cual se mostrara el siguiente aviso:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 662 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Al realizar la búsqueda nuevamente en la sección **Búsqueda por jefe de hogar**, se mostrará la siguiente ventana:



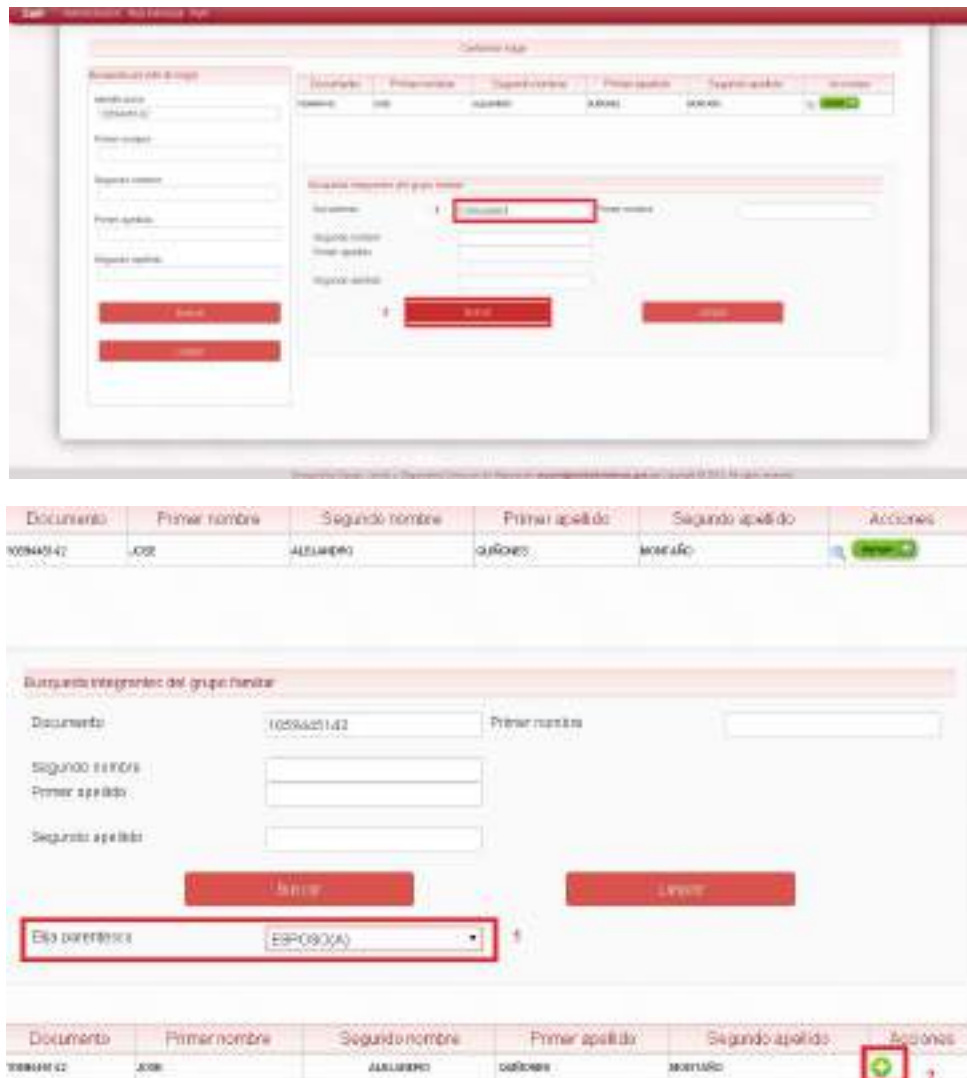
Ahora se encuentra habilitada la opción para agregar los integrantes del hogar, los cuales van a ser relacionados al jefe anteriormente ingresado al sistema.





- 1- Consultar: visualizar los integrantes del hogar
- 2- Agregar: Relacionar integrantes al jefe de hogar / conformación hogar

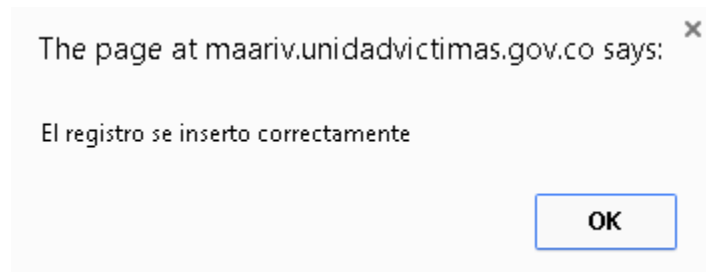
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 663 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Una vez seleccionada la opción 2 anteriormente señalada, se iniciara la búsqueda de los integrantes del grupo familiar (similar a la búsqueda de jefe de hogar):



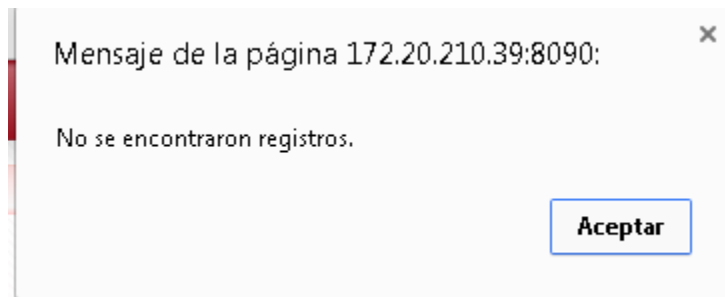
Una vez encontrado el integrante y elegido el parentesco, seleccione  para vincularlo al jefe de hogar:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 664 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




*Repita el anterior paso para agregar los demas integrantes.

Nota: En caso de que al realizar la búsqueda del integrante a agregar en el campo anteriormente indicado, el sistema arrojará el siguiente mensaje:




A lo cual se desplegará la siguiente ventana emergente, en la cual bastará con diligenciar los datos solicitados, seguido de la opción Guardar:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 665 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Ahora la persona ingresada deberá aparecer en la búsqueda, para que se le asigne la Relación y sea agregada al hogar en conformación.

Para ver el núcleo familiar, seleccione la opción :

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 666 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Documento	Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Acciones
1059445142	JOSE	ALEJANDRO	OLIVEROS	MONTEANO	   

Documento	Primer nombre	Segundo nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Parentesco	Acciones
1059445142	JOSE	ALEJANDRO	OLIVEROS	MONTEANO	ESPOSO(A)	  

Búsqueda integrantes del grupo familiar

Documento: Primer nombre:

Segundo nombre:

Primer apellido:

Segundo apellido:


Elija parentesco:

NOTA: En la sección **Acciones**, al seleccionar  puede eliminar el registro ingresado.

3. Identificar el Lugar donde el Hogar Espera Reconstruir su Proyecto de Vida

Es importante explicarle al jefe de hogar o autorizado que la Unidad para las Víctimas en Coordinación con las demás Entidades del SNARIV puede brindar un acompañamiento en los siguientes escenarios:

- **RETORNO:** regresar al sitio del cual fueron desplazados con el fin de asentarse indefinidamente.
- **REUBICACIÓN:** establecerse en cualquier lugar de territorio nacional. Se aclara que **NO HAY ACOMPAÑAMIENTO** en el exterior o en san Andres, debido a restricciones demográficas en isla.
- **INTEGRACIÓN LOCAL:** establecerse definitivamente en el lugar de residencia actual.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 667 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Luego de brindarle esta claridad al solicitante, se pregunta sobre el LUGAR que el solicitante y su hogar consideran más conveniente para reconstruir su proyecto de vida y facilitar el acompañamiento de la institucionalidad en el proceso de estabilización socioeconómica.


Es importante sugerirle al solicitante que al tomar esta decisión tenga en cuenta los siguientes factores los cuales podrían garantizar la sostenibilidad de su proceso de retorno, reubicación o integración local.

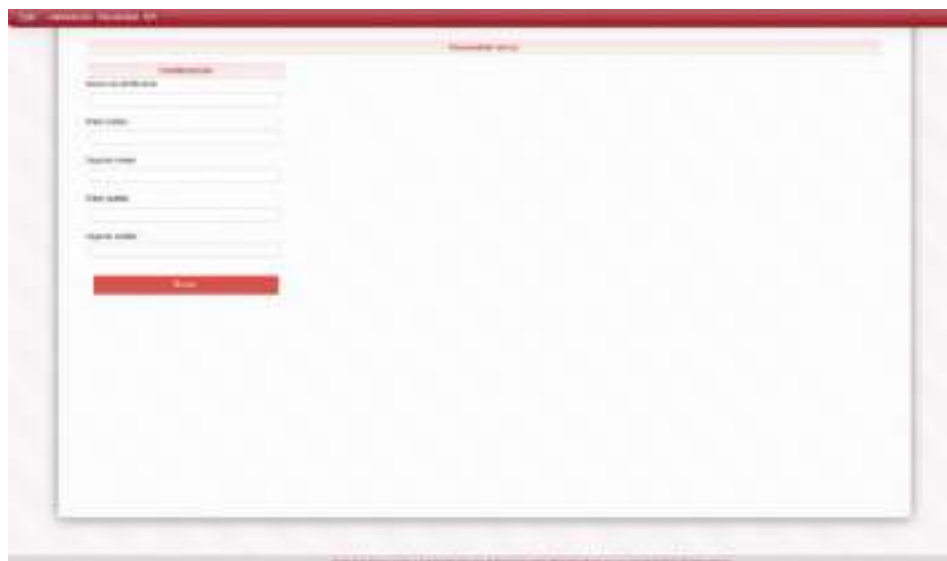
- Elegir un lugar donde usted y su familia se sientan tranquilos y seguros.
- Elegir una zona donde cuenten con redes de apoyo familiares o comunitarias que les brinde apoyo permanente durante su proceso de adaptación
- Tener un conocimiento claro sobre las condiciones del territorio donde espera radicarse de manera definitiva; es decir que sería conveniente conocer las actividades productivas propias de la zona, condiciones climáticas, los medios de transporte, disponibilidad de servicios sociales básicos (educación y salud), etc. Esta información es necesaria para evidenciar las posibilidades de adaptación a la zona.
- Y lo más importante es elegir un lugar donde tenga una opción laboral o un proyecto productivo que le permita generar ingresos de manera autónoma.

➤ *Registro de la intencionalidad retornos*

Registre la información sobre el lugar definitivo de estabilización en la Herramienta MAARIV - Módulo R&R- Opción "Intención del Hogar": Retorno, Reubicación o Integración Local y además se identifica claramente el departamento, municipio y barrio/vereda donde va a estabilizarse.

Encontrará el siguiente formulario:


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 668 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Tiene a disposición varios criterios de búsqueda; en caso de realizarla mediante nombre y/o apellido, aparecerán todos los registros que coincidan con el criterio ingresado, como se muestra a continuación:




Seleccione el registro deseado. En el siguiente ejemplo se realizará la actividad ingresando como criterio de búsqueda el documento de identificación:

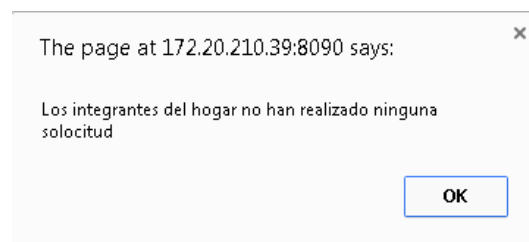
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 669 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




Identificación	Nombre	Apellido	Parentesco	Ver
31781527	BLANCAHEVE	SIBISTENA REDRIANTA	JEFE HOGAR	

Para ver el núcleo familiar relacionado a la persona buscada, basta con que haga clic sobre la imagen de la sección Ver  :

Nota: Si no se ha realizado anteriormente el proceso de intencionalidad en el sistema para la persona buscada, la herramienta arrojará el siguiente mensaje:



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 670 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Identificación	Nombre	Apellidos	Parentesco	Ver
31791587	BLANCA NEVE	SINISTERIA PEDRAHITA	JEFE HOGAR	
<input type="checkbox"/>	Identificación	Nombre	Apellidos	Parentesco
<input type="checkbox"/> 31791587	BLANCA NEVE	SINISTERIA PEDRAHITA	JEFE HOGAR	
<input type="checkbox"/> 18385322	JOSE SANTO	LEINA GRUESO	ESPOSO(A)	

El sistema mostrará la información referente al jefe de hogar, y al núcleo familiar perteneciente a este, detallándose a su vez el parentesco que tiene cada persona.


Puede realizar el proceso de intencionalidad, bien sea seleccionando la misma intención para todo el núcleo familiar (basta con marcar la siguiente opción):

<input checked="" type="checkbox"/>	Identificación	Nombre	Apellidos	Parentesco
<input type="checkbox"/>	31791587	BLANCA NEVE	SINISTERIA PEDRAHITA	JEFE HOGAR
<input type="checkbox"/>	18385322	JOSE SANTO	LEINA GRUESO	ESPOSO(A)

O bien, puede seleccionar la intencionalidad de manera individual para cada integrante:

<input type="checkbox"/>	Identificación	Nombre	Apellidos	Parentesco
<input checked="" type="checkbox"/>	31791587	BLANCA NEVE	SINISTERIA PEDRAHITA	JEFE HOGAR
<input checked="" type="checkbox"/>	18385322	JOSE SANTO	LEINA GRUESO	ESPOSO(A)

Teniendo en cuenta lo anterior, seleccione la opción , a lo cual se mostrará la siguiente información:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 671 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Al desplegar **Tipo intencionalidad**, se mostraran los siguientes estados:

Tipo intencionalidad: Regresar al municipio del cual

Departamento: 0 SELECCIONE

Municipio: Seleccione

Nombre lugar: Permanecer definitivamente en el municipio donde vive actualmente

Ubicarse en un lugar diferente al municipio donde vive actualmente y del que fue desplazado

No sabe/No responde

Seleccione y/o ingrese la información para los demás campos, seguido de la opción **Guardar** para que se almacenen los datos:

Tipo intencionalidad: Permanecer definitivamente en

Departamento: CAUCA


Municipio: GUAPI

Entorno: RURAL - YEREDA

Nombre lugar: BOCA DE NARI

Guardar

La herramienta confirmara los datos ingresados:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 672 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




4. Verificar la Información de Seguridad en MAARIV

Condiciones que debe tener el lugar al cual las personas solicitan la reubicación o el retorno y que garantizan su integridad física, así como de la propiedad y de los modos de vida necesarios que promuevan la integración y estabilización socioeconómica.

Este paso solo aplica para los casos de Retorno o Reubicación (Implica el traslado de un municipio a Otro).

El Enlace Integral solo realiza consulta en la herramienta MAARIV- Modulo RYR, la información que existe en materia de seguridad respecto del **territorio elegido** por hogar sujeto de acompañamiento. Es posible que en esta consulta obtenga los siguientes resultados:

1. **Seguridad – Viable:** El CTJT (Comité Territorial de Justicia Transicional) verificó las condiciones de seguridad de su Territorio y reconoce que cuenta con las condiciones necesarias para recibir población retornada o reubicada.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 673 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

PARA ESTOS CASOS SE PROCEDE A FIRMAR LA RESPECTIVA ACTA DE VOLUNTARIEDAD. CON ESTE DOCUMENTO SE INICIA EL ACOMPAÑAMIENTO DE LA UNIDAD EN EL PROCESO DE ESTABILIZACIÓN.

2. **Seguridad – No Viable:** El CTJT (Comité Territorial de Justicia Transicional) verificó las condiciones de seguridad de su Territorio y evidencia que persisten algunos riesgos que podrían afectar directamente a la población.

PARA ESTOS CASOS SE INFORMA AL SOLICITANTE SOBRE LA SITUACIÓN DE SEGURIDAD DESFAVORABLE Y SE BRINDA LA OPCIÓN DE CAMBIAR DE DECISIÓN.

Si el hogar decide que igualmente desea retornar o reubicarse en la zona, se explica que temporalmente el proceso no es viable, cuando las condiciones de Seguridad mejoren se efectuará el respectivo acompañamiento.


3. **Sin Información de Seguridad:** En el caso que al consultar el módulo de Seguridad no arroje ningún resultado, se debe aclarar que a la fecha no se ha realizado la respectiva verificación en el CTJT (Comité Territorial de Justicia Transicional).

SE INFORMA QUE ESTA VERIFICACIÓN SERÁ PROMOVIDA POR LA UNIDAD Y UNA VEZ CONTEMOS CON EL RESULTADO FINAL, EL HOGAR SERÁ CONTACTADO PARA CONTINUAR CON EL PROCESO.

NOTA: Para los casos de Integración Local (Hogar decide permanecer en lugar de residencia actual) se informa que la Unidad impulsará un Plan de Acompañamiento en Seguridad con la respectiva Entidad territorial para generar acciones de prevención y protección de la Población retornada o Reubicada y adicionalmente se firma la respectiva Acta de Voluntariedad.

-
- *Consulta principio de seguridad*

Consulte la Información sobre el proceso de Verificación de Seguridad en la Herramienta MAARIV - Módulo RyR- Opción "Principio de Seguridad".


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 674 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

En este módulo contiene todos los conceptos de seguridad emitidos por los Comités Territoriales de Justicia Transicional donde están concentrados los procesos de retorno o reubicación. *El paso a paso de este módulo lo puede consultar en el Instructivo de la Herramienta MAARIV para Enlace Integral.*

-Al seleccionar el módulo “Principio de seguridad”, se mostrara la siguiente ventana:



Al seleccionar la opción **Reporte**, se desplegara una ventana donde se le solicitara el lugar a guardar la información:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 675 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA




La anterior acción, permite realizar la descargar de los registros relacionados con el principio de seguridad.

En la misma ventana, podrá hacer clic sobre el botón **Buscar**, para realizar una búsqueda referente al principio de seguridad de una zona determinada (podrá utilizar diferentes criterios de búsqueda para realizar dicha acción):




NOTA: La opción **Historico** **SI**, permite incluir en la búsqueda del principio de seguridad, los registros antiguos indicados en el histórico de Retornos y


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 676 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Reubicaciones (lo anterior para contar con una información más completa en la trazabilidad); de seleccionar la opción **Historico** , se mostrara la información que se encuentra vigente.

En la misma ventana, podrá encontrar la sección “Principio de Seguridad” en la cual se encuentra la información general referente a la búsqueda:

Principio de seguridad							
Departamento	Municipio	Entorno	Nombre entorno	Estado concepto	Vigencia	Opciones	Estado
ANTIOQUIA	ALEJANDRIA	TODO EL MUNICIPIO		VIABLE	VENCIDO -126 Días		APROBADO


Si se desea tener una información más detallada respecto al principio de seguridad de la zona buscada, basta con seleccionar la siguiente opción “Consultar” señalada a continuación:


Principio de seguridad							
Departamento	Municipio	Entorno	Nombre entorno	Estado concepto	Vigencia	Opciones	Estado
ANTIOQUIA	ALEJANDRIA	TODO EL MUNICIPIO		VIABLE	VENCIDO -126 Días		APROBADO



NOTA: La anterior información podrá ser consultada pero no editada.

Adicional, dentro de la sección **Opciones**, podrá encontrar la opción **Documentación**, donde es posible la consulta del documento CTJT:

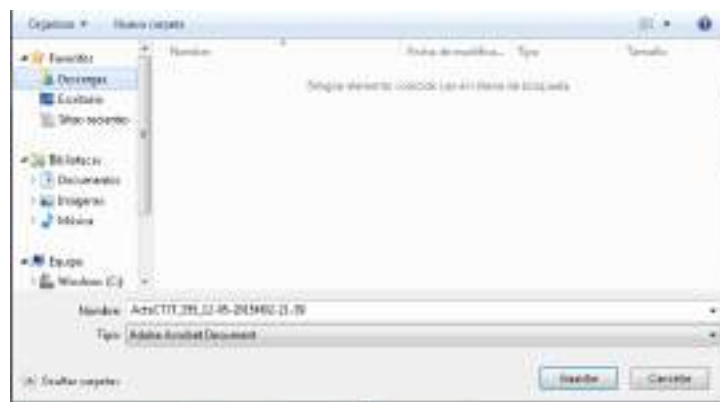
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 677 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Principio de seguridad							
Departamento	Municipio	Entorno	Nombre entorno	Estado concepto	Vigencia	Opciones	Estado
ANTIOQUIA	ALEJANDRIA	TODÓ EL MUNICIPIO		VIABLE	VENCIDO -126 Días		APROBADO


[Documentación](#)

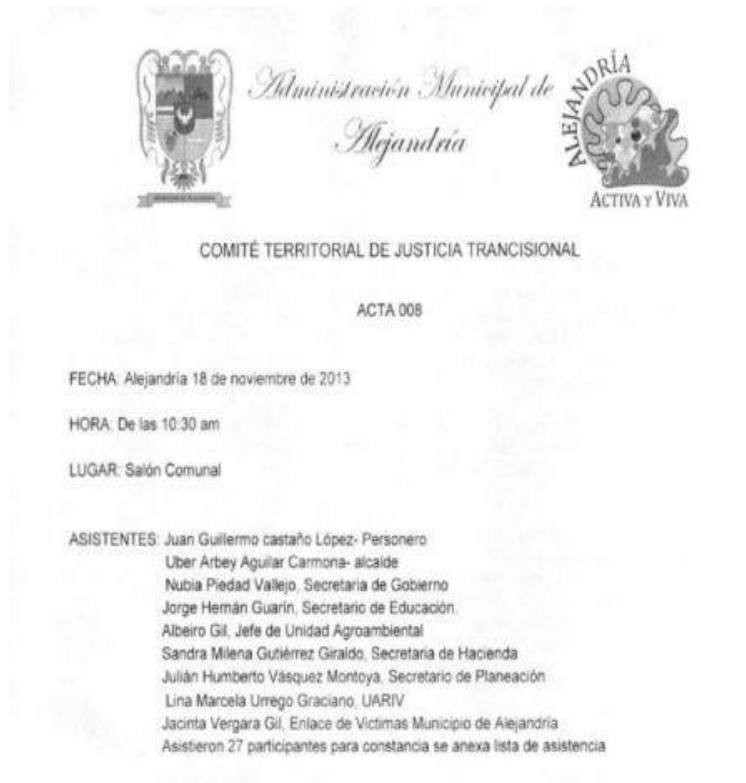


Se desplegará una ventana, solicitando el lugar donde será guardado el archivo:




Finalmente se socializa esta información y se aclara que con esta evaluación de seguridad se busca evidenciar que este es un territorio tranquilo y seguro, donde los hechos de violencia suscitados en el marco del conflicto armado no van a volver a ocurrir.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 678 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



- En el caso que exista dificultades en materia de seguridad se informa que la Unidad como Coordinadora del SNARIV adelantará gestiones ante las autoridades competentes para implementar estrategias que mitiguen los riesgos presentes.
-
- 5. Formaliza el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas y diligencia los formatos establecidos para tal fin. *(Este paso solo aplica para los procesos con Seguridad Viable o Integración Local)*
-
- El enlace integral pregunta si el hogar tiene una decisión definitiva sobre su proceso de retorno o reubicación. Igualmente le debe aclarar al hogar que esta es una decisión muy importante ya que el Estado lo acompañará por una sola vez y hará un esfuerzo importante para lograr la superación de su situación de vulnerabilidad en el lugar en el que decida radicarse y reconstruir su proyecto de vida.
-

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 679 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

a. Si el hogar a través del autorizado manifiesta estar totalmente seguro de su decisión, el enlace integral realiza el diligenciamiento del **ACTA DE VOLUNTARIEDAD** y aclara las siguientes condiciones antes de la firma del documento:




- *La decisión de retornarse o reubicarse es LIBRE, CONSCIENTE E INFORMADA.*
- *Todos los integrantes del hogar participaron activamente en la toma de la decisión de retorno o reubicación. También se escucharon y discutieron las expectativas e intereses de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas mayores o personas en situación de discapacidad y de las mujeres (compañera o esposo) que conforman el hogar y lograron concertar una decisión que los beneficie a todos*
- *Se ha informado suficientemente al hogar sobre las condiciones de seguridad y la oferta disponible en el municipio de retorno o reubicación*
- *El hogar se compromete a participar de forma activa en los procesos de restablecimiento socioeconómico*
- *La superación de la situación de vulnerabilidad del hogar depende del esfuerzo conjunto entre el Estado y los diferentes integrantes del grupo familiar*

ACTA DE VOLUNTARIEDAD: Este documento se diligencia con los datos del HOGAR ACTUAL y debe firmarse cuando el Autorizado o Jefe de Hogar VOLUNTARIAMENTE decide aceptar el acompañamiento de la Unidad en su proceso de retorno o reubicación.

Efectos del Acta de Voluntariedad:

- El hogar puede ser focalizado para la oferta propia de RR: FEST, Esquemas de Acompañamiento y Planes RR.
- El hogar quedará registrado en el Histórico de Retornos y Reubicaciones.
- Adicionalmente, los casos de RETORNO O REUBICACIÓN recibirán un apoyo económico de 1.5 SMML para su traslado una vez firman este documento si cumple con criterios preestablecidos

b. Si el hogar a través del informante idóneo manifiesta que NO está totalmente seguro de su decisión o que no está interesado en recibir el acompañamiento de la UARIV en este

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 680 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

momento, se debe **diligenciar el formato de ACTA DE ORIENTACIÓN** y se informa que posteriormente puede acceder a este acompañamiento remitiendo una solicitud a través de los diferentes canales de servicio al ciudadano.

ACTA DE ORIENTACIÓN: Este documento se diligencia con los datos del HOGAR ACTUAL. Debe firmarse cuando el hogar decide que NO quiere acogerse al acompañamiento de la Unidad en su proceso de retorno o reubicación o prefiere iniciar este proceso posteriormente


Efectos del Acta de Orientación:

- El hogar NO se acoge al proceso de acompañamiento en el marco del retorno o la reubicación, por tanto NO queda incluido en el Histórico y tampoco será focalizado en la oferta de la Unidad.
- Podrá solicitar el acompañamiento a través de los diferentes canales de servicio en cualquier momento.

Para los Casos de RETORNO O REUBICACIÓN (Hogares que van a trasladarse a un nuevo territorio), deben informar que la Unidad para las víctimas le asignará una ayuda equivalente 1.5 SMMLV como apoyo para el traslado y el transporte de sus enseres Este recurso constituye un beneficio para todos los miembros del hogar y se entregará bajo las condiciones establecidas en la Resolución No 278 de 2015. Finalmente, es fundamental aclarar que los casos de INTEGRACIÓN LOCAL no reciben este apoyo económico, ya que NO requieren trasladarse a un nuevo territorio.

- Cargue el formato correspondiente (Acta de Voluntariedad o Acta de Orientación) en la Herramienta MAARIV - Módulo RyR- Opción "Principio de Voluntariedad". En este módulo se cargan los registros fundamentales para efectuar el acompañamiento del hogar. *El paso a paso de este módulo lo puede consultar en el Instructivo de la Herramienta MAARIV para Enlace Integral.*
- REGISTRO PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD

Acto mediante el cual la persona manifiesto libremente su decisión de retornar o reubicarse con pleno conocimiento de las condiciones en que se encuentra el lugar de destino.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 681 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

-Al seleccionar el módulo “Principio de voluntariedad” se mostrara la siguiente ventana:




Se dispone de varios criterios para realizar la búsqueda de la información (en este caso, el número de identificación):



En la sección “Acciones”, podrá encontrar las siguientes opciones:

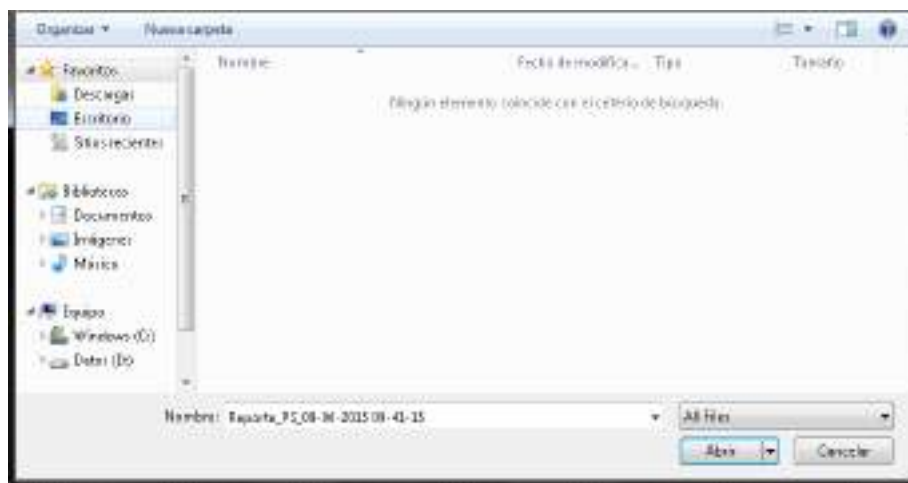
Llamadas: Podrá encontrar los números de contacto relacionados a la información buscada, así mismo, podrá registrar varias acciones.

Emails: Podrá almacenar el correo electrónico de contacto relacionado a la persona buscada:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 682 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Archivos: Permite cargar al sistema, los archivos relacionados al principio de voluntariedad:


Seleccione **Choose File** a lo cual, se desplegara una ventana solicitando el archivo a cargar:




Ubicado dentro del mismo módulo "Principio de Voluntariedad", podrá encontrar los formatos de Acta de orientación y Acta de Voluntariedad, los cuales pueden ser descargados:




Acta de orientación  : Acta utilizada en la situación en la cual la persona manifiesta libremente su decisión de **no** retornar o reubicarse.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 683 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Acta de voluntariedad  : Acta utilizada en la situación en la cual la persona manifiesta libremente su decisión de retornar o reubicarse.



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 684 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL PAARI MOMENTO DE REPARACIÓN

Propósitos del Momento reparación del PAARI




1. Socializar a las víctimas las medidas para materializar su derecho a la reparación integral, para contribuir a la reconstrucción y transformación del proyecto de vida afectado, y en el ejercicio pleno de su ciudadanía.



2. Identificar los intereses y necesidades respecto a las medidas de reparación integral a las que tiene derecho la víctima de manera diferencial de acuerdo al hecho victimizante y los daños causados para por el conflicto armado, para la remisión oportuna a la oferta institucional responsable de garantizarlas.

La formulación del Plan de atención, asistencia y Reparación Integral en el momento de Reparación, permite reconocer el daño causado por el hecho victimizante sufrido por causa del conflicto armado, dignificar su condición de ser humano sujeto de derechos; Así como informar a la víctima acerca de la reparación como un derecho adquirido que el Estado Colombiano busca garantizar en cabeza de las entidades responsables, de acuerdo a cada caso particular y contando con su consentimiento y voluntad para contribuir a la reconstrucción y transformación del proyecto de vida afectado, avanzar en el ejercicio como ciudadano sujeto de derechos como oportunidad de alcanzar la inclusión social y la reconciliación nacional.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 685 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


El PAARI momento reparación se aplica en el esquema presencial, como en el no presencial.

- *Acciones generales con enfoque diferencial y de género para la construcción del PAARI en el momento reparación*
- ✓ Priorizar el agendamiento para la elaboración del PAARI teniendo en cuenta los criterios de la Resolución 090 de 2015.

Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas

- ✓ Explicar que las parejas del mismo sexo tienen los mismos derechos que las parejas heterosexuales en las medidas de reparación y restitución de tierras.
- ✓ Reconocer la pertenencia de las personas con orientaciones sexuales e identidad de género no hegemónicas del núcleo familiar para que pueda tener acceso a la indemnización, indagando sobre todas las personas que conformaron el núcleo familiar en el momento del desplazamiento, o de todas las personas que tienen derecho a la indemnización por vía administrativa en los casos de otros hechos victimizantes que están relacionadas como víctimas indirectas, ya que se presentan casos en los que personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas han sido repudiadas y discriminadas por su familia precisamente en razón de su orientación sexual o identidad de género.
- ✓ Abordar las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual, haciendo una introducción en la que se explica que se van a hacer una serie de preguntas con las que se busca reconocer y respetar a las personas sexualmente diversas tal como lo señala la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas) y que ello no compromete sus creencias religiosas y culturales.

EJ: "En la Unidad para las víctimas sabemos que cada caso es diferente, y que cada persona tiene necesidades y características propias, por eso le voy hacer unas preguntas para saber cuáles son esas necesidades y características. Usted puede responder libremente y con confianza porque la información que me va a dar es confidencial y se usará solamente para los procedimientos dirigidos a la atención y reparación de las víctimas. Si tiene alguna duda o no comprende algo me puede preguntar."

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 686 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cuando esté formulando las preguntas primero indague por la identidad de género de la siguiente manera:


- a. ¿Usted se considera una persona femenina, masculina, u otra opción? Si contesta que es masculina siendo mujer, o femenina siendo hombre, indague si se considera una persona trans.
- b. Si se identifica la persona como trans, marcar la opción y continúe con la siguiente pregunta, si no es trans, continúe indagando por la orientación sexual de la siguiente manera:
- c. ¿Usted siente atracción por hombres, mujeres, o ambos? Si contesta “hombres” siendo hombre, o “mujeres” siendo mujer, o si contesta “ambos” marque la opción correspondiente a gay, lesbiana, o bisexual y continúe con la siguiente pregunta. Si la persona se identifica como heterosexual continúe indagando por el sexo de la siguiente manera:
- d. ¿Cuál es su sexo de nacimiento?: hembra (o mujer), macho (u hombre), e intersex (personas que comparten características del sexo macho y del sexo hembra), si la persona se identifica como intersex marque la opción, sino marque la opción “heterosexual

Mujeres

- ✓ Brindar información a las mujeres víctimas que en el caso de despojo o abandono de tierras, para poder declararlo no es necesaria la tenencia de títulos sobre los mismos. Asimismo, es importante aclararle a la víctima que aunque los títulos los tuviera su cónyuge o compañero, ella también es titular del derecho de restitución.
- ✓ Remitir a las mujeres víctimas de violencia sexual, a la Estrategia de Reparación integral a víctimas de violencia sexual impulsada por la Unidad para las Víctimas y, hacer seguimiento a casos.

Niñez

- ✓ Hacer partícipe activo al niño, niña o adolescente en la elaboración de su PAARI, teniendo en cuenta su voluntad y expectativas.
- ✓ Caracterizar a los niños, niñas y adolescentes teniendo en cuenta: sexo, edad, pertenencia étnica, condición de discapacidad, información sobre el proceso de restablecimiento de

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 687 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

derechos, acceso a salud, educación, identificación, alimentación, demás derechos fundamentales.


- ✓ Identificar las necesidades y potencialidades de los NNA víctimas y remitir a la oferta local disponible.
- ✓ Poner en práctica la ruta de restitución que se iniciará con la Unidad Administrativa Especial para la Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD), en la cual, el ICBF acompañará a través de la autoridad competente. El Defensor de Familia realizará el proceso de asignación de guarda cuando el niño, niña o adolescente no tenga un representante legal, además de las actividades que considere necesarias dentro del ámbito de su competencia, para el debido desarrollo del proceso, atendiendo al principio de celeridad.
- ✓ Explicar en un lenguaje sencillo el objetivo del PAARI, pasos a seguir (después de la formulación del PAARI qué va a suceder) y posibles tiempos de respuesta a remisión de oferta.

Persona mayor

- ✓ Identificar las necesidades de las personas mayores teniendo en cuenta las necesidades por subgrupo de edad de acuerdo a las categorías (Mayor joven 60 a 69 años, mayor adulto 69 a 79 años, mayor de 80 a 99, centenario 100 años y supra centenario 105 años y más).
- ✓ Identificar necesidades específicas a partir del PAARI, y priorizar a las personas mayores en extrema vulnerabilidad para remisión a oferta (ejemplo: Persona mayor con discapacidad y sin red familiar). Explicar en un lenguaje sencillo a la persona mayor víctima el objetivo del PAARI, pasos a seguir (después de la formulación del PAARI qué va a suceder) y posibles tiempos de respuesta a remisión de oferta.
- ✓ Explicar a la persona mayor víctima que la reparación no solo se limita a la indemnización sino que contempla otras medidas, en este caso socializárselas y motivarle a participar.
- ✓ Identificar necesidades específicas a partir del PAARI, y priorizar a las personas mayores en extrema vulnerabilidad para remisión a oferta (ejemplo: Persona mayor con discapacidad y sin red familiar).

Pertenencia étnica

- ✓ En primer lugar la realización del PAARI debe hacerse mediante procesos que respondan a las necesidades y particularidades de los sujetos étnicos, por esto se deben implementar

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 688 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

acciones de atención y orientación especializada que permitan una atención focalizada de tal manera que se debe diligenciar el PAARI con enfoque diferencial étnico, en jornadas especiales focalizadas en el marco de procesos de reparación colectiva en casos de atención a Autos de la Corte Constitucional, Retornos y reubicaciones, órdenes judiciales y solicitud por demanda (casos emblemáticos)


- ✓ En cuanto a las medidas de satisfacción cuyo propósito es contribuir a mitigar el dolor, difundir la verdad, reconstruir la memoria histórica de lo sucedido y proporcionar bienestar a las personas, se deben desarrollar medidas que sean inclusivas y promuevan la participación de los sujetos étnicos, por medio de acciones sin daño como la implementación de las recomendaciones para la incorporación del enfoque diferencial étnico en las medidas individuales de satisfacción. (Carta de dignificación, exención en la obligatoriedad del servicio militar y otras)
- ✓ De igual manera, se deben incorporar acciones dentro de la estrategia de recuperación emocional que respondan a las particularidades de los sujetos étnicos, respondiendo a los impactos diferenciados, abordando temas de violencia de género y discriminación entre otros. este tipo de acciones se encuentra una acción sin daño que señala que para estos temas específicos se debe remitir al Ministerio de Salud para la implementación del PAPSIVI étnico (SISPI, Cuando aplique).

Persona con discapacidad


- ✓ Cuando la persona a quien se está aplicando el PAARI tiene una discapacidad cognitiva, dé cumplimiento a la circular 018 de 2014 de tal manera que no dirija un proceso de interdicción para ningún trámite con la Unidad.
- ✓ Orientar y articular de acuerdo a las necesidades e intereses de la persona sobre la oferta inclusiva.

➤ *Recomendaciones de Enfoque Psicosocial:*

- ✓ Generar un espacio de confianza y realizar la entrevista de forma dignificante, pues es allí donde se reconstruye y fortalece la relación entre las víctimas y el Estado.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 689 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Las preguntas del PAARI son orientadoras, por tanto usted puede ajustarlas de acuerdo a la conversación con la víctima, de tal manera que no se pierda el objetivo de las mismas, pero tampoco se someta a la víctima a un cuestionario agotador o fuera de contexto
- ✓ Generar espacios de diálogo y confianza en condiciones de privacidad, que permitan crear una atmósfera de confidencialidad.
- ✓ Mantener el contacto visual y referirse a la víctima por su nombre.
- ✓ Una actitud de disposición positiva; Hacer sentir y hacer evidente que no solo se está oyendo lo que la víctima dice, sino que además el funcionario observa, atiende, le interesa y se centra en su relato.
- ✓ Escuchar activamente, concentrando el esfuerzo en entender a la víctima a través de los parafraseos y clarificaciones:
 - ✓ Parafraseo es expresar con nuestras propias palabras lo que la otra persona ha dicho, por ejemplo: *"Lo que me has dicho es..."*. También, se utiliza para resumir lo que la otra persona ha mencionado, por ejemplo: *"Me has hablado de tres cosas, una es...la segunda fue... y la tercera..."*. Durante el parafraseo se puede resaltar las palabras que más nos han impactado o las frases que más nos han llamado la atención, esta es una forma de construir empatía, ya que la persona sentirá que hemos puesto atención a su relato, además puede ayudarnos a dirigir la conversación, pues la persona a quien escuchamos va a ampliar la información sobre lo que hemos resaltado.
 - ✓ Clarificación: si hay partes o ideas de la conversación que no hemos entendido muy bien, se debe clarificar, haciendo algunas preguntas al respecto. Estas preguntas se deben hacer en tono natural y empático, evitando la forma de interrogatorio. Esto ayudará a mostrar al hablante interés por lo que expresa. Por ejemplo, *"no me quedo claro cuando me comentó sobre su situación en el trabajo, ¿me podría volver a explicar?"*.
 - ✓ Hacer una lectura del contexto de la víctima, identificando estados físicos (cansancio, frío, estar mojado por la lluvia, estados gripales u otros síntomas de malestar) y estados emocionales (molestia, rabia, ansiedad, señales de afán, etcétera).

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 690 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Tener en cuenta siempre la situación de seguridad física y emocional de la víctima, es decir, reconocer integralmente el tema de seguridad tanto personal como del grupo familiar y que puede relacionarse con riesgos y amenazas reales o subjetivas.
- ✓ Respetar el uso de la palabra y anotar aspectos que denoten habilidades, capacidades, necesidades e intereses, para lograr una contextualización clara del relato de la víctima.

Descripción Operativa

Orientación general para la víctima respecto al PAARI momento Reparación


Durante la formulación del PAARI momento de Reparación, el enlace integral debe orientar a la víctima en cuanto a:

1. El propósito y alcance de la formulación del PAARI, haciendo énfasis en las medidas de reparación integral que sean del interés de la víctima, de acuerdo a sus características socioeconómicas y psicosociales.
2. Los derechos de las víctimas frente a las medidas de reparación (Satisfacción, Rehabilitación, Restitución, Garantías de no repetición e Indemnización administrativa) y las entidades responsables de garantizarlas.
3. La importancia de dar uso adecuado a los recursos correspondientes a la indemnización administrativa, en caso de recibirla.
4. La oferta institucional existente, rutas de acceso y entidades competentes.

Aplicación PAARI

- PAARI PARA VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO

El PAARI momento de reparación se formula por Hogar incluido en el RUV con el hecho victimizante de desplazamiento, se aplica únicamente al jefe de hogar incluido en el RUV.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 691 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Hogar RUV: Persona o grupo de personas parientes o no, que se encuentran incluidas en el registro único de víctimas por desplazamiento forzado al momento de la ocurrencia del hecho y las novedades realizadas a través del tiempo.

Tipos de Parentescos del registro por Desplazamiento.

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| ✓ JEFE(A) DE HOGAR | ESPOSO(A)/COMPAÑERO(A) |
| ✓ HIJO(A)/HIJASTRO(A) | NIETO(A) |
| ✓ YERNO/NUERA | PADRE O MADRE |
| ✓ SUEGRO(A) | HERMANO(A) O CUÑADO(A) |
| ✓ OTROS PARIENTES | NO PARIENTE |


- **PAARI PARA VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS**

De acuerdo con el hecho o los hechos victimizantes diferentes al Desplazamiento Forzado en los cuales se encuentra incluida la víctima, con Estado de Valoración *incluido*.

- ✓ **Victima Directa:** Lesiones que producen Incapacidad Permanente, Secuestro, Lesiones que No producen Incapacidad Permanente, Tortura, Delitos contra la integridad sexual Reclutamiento Forzado de Menores, NNA concebidos como consecuencia de una Violación sexual con ocasión del conflicto armado, Amenaza, Acto terrorista / atentados / combates / enfrentamientos / hostigamientos, Despojo forzado de tierras, minas antipersonal, munición sin explotar y artefacto explosivo improvisado.
- ✓ **Victima Indirecta:** En el artículo 3º de la Ley 1448, considera que también son víctimas el cónyuge, compañero o compañeras permanentes, parejas del mismo sexo y familiares en primer grado de consanguinidad para los hechos de **Homicidio y Desaparición forzada**. Sin embargo, es importante recordar que la sentencia C-052 de 2012 aclara que para estos hechos también son víctimas aquellas personas que hubieren sufrido un daño, tengan afinidad y grado de consanguinidad con víctimas de **Homicidio y Desaparición Forzada**.

Restricciones para la aplicación del PAARI momento de Reparación

En este caso las restricciones son:

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 692 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Que exista un PAARI momento de reparación ya elaborado.
- ✓ Se aplica el PAARI momento de reparación para víctimas de desplazamiento una vez se ha realizado el momento de asistencia y el hogar cumpla con el criterio de priorización para la indemnización, o esté dentro de los hogares focalizados por la Unidad para las Víctimas para el proceso de reparación.
- ✓ Se aplica únicamente un PAARI momento de Reparación por la totalidad de los hechos victimizantes sufridos.
- ✓ No se aplica PAARI a las víctimas connacionales (quienes residen en el exterior).

➤ *GUIÓN GENERAL FORMULACIÓN PAARI MOMENTO REPARACIÓN*


ANTES DE EMPEZAR TENGA EN CUENTA

Se recomienda estudiar previamente la información de la base de datos para tener una idea general de la persona que se va a contactar, con el fin de identificar el hecho victimizante, el tiempo, la edad, su sitio de vivienda y otras características culturales y diferenciales, que permitan una atención más cercana con la víctima.

Antes de iniciar la caracterización es importante explicarle a la víctima que se van a realizar algunas preguntas sobre su vida y la de su familia, dado que el Estado quiere poder comprender como ha sido el conflicto para ella y así poder brindarle la atención que requiera.

Es necesario que el Enlace se esfuerce por construir un ambiente de respeto y confianza, con el ánimo de lograr que la víctima, pueda contestar las preguntas y entienda el sentido de ellas, evitando la percepción de que se está invadiendo su vida o removiendo situaciones dolorosas sin ningún sentido; del mismo modo.

Este atento(a) durante toda la conversación con la víctima, pues esto promueve la empatía y facilita que la víctima sienta confianza con usted; por otra parte, si mantiene la atención puede encontrar que el discurso generado con una pregunta puede contener elementos importantes

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 693 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

que den respuesta a otras preguntas, facilitándole el diligenciamiento del PAARI. En el proceso de construcción del PAARI, es necesario registrar la información en la herramienta tecnológica desarrollada para tal fin, sin embargo, el Enlace Integral debe estar en la capacidad de mediar entre el instrumento y la víctima, es decir, no es adecuado recitar las preguntas, por el contrario, debe propiciar un diálogo con la víctima atendida de tal manera que pueda formularse de una manera amena y participativa.

1) ESTABLECER EL VÍNCULO


Este primer momento consiste en establecer el contacto con la víctima, Esta llamada o saludo presencial, puede acentuar las dudas y miedos por parte de la víctima. Por tal razón, se debe dar la información con la mayor claridad posible, en tono pausado y muy suave en el trato.

“Buenos días/tardes, mi nombre es _____, yo soy Enlace integral de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, esta entrevista, se realiza porque desde la Unidad, queremos construir junto con usted Su Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral (PAARI) en su momento de reparación, para darle a conocer las 5 medidas de reparación (Indemnización, garantías de no repetición, satisfacción, restitución, rehabilitación) establecidas como derecho de las víctimas del conflicto, las acciones y entidades responsables de garantizarlas, además para identificar sus necesidades y potencialidades y determinar a cuales quiere acceder, así como socializar las rutas de acceso para acceder a estas.

2) EXPLICAR QUE ES EL PAARI

Reconozca la dignidad humana de las personas entrevistadas entendiendo que cada caso es diferente y merece su esfuerzo y compromiso para una atención especial.

Se debe mencionar que sí existe alguna pregunta que no quiera responder, está en todo su derecho. Es muy importante no forzar a la víctima a responder las preguntas, si él o ella no desea hablar, se debe respetar su decisión y registrar la situación en la herramienta correspondiente.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 694 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

No tema preguntar. Recuerde realizar siempre las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual que para muchas de estas personas no es fácil expresar una orientación sexual o identidad de género no hegemónica, sin asumir la respuesta por la apariencia física, comportamientos o ademanes de la persona. No es ofensivo indagar por la orientación sexual, pero sí lo es pasar por alto las necesidades diferenciales.

Ejem: A continuación le voy a realizar unas preguntas acerca de su situación socioeconómica que buscan.... Identificar (Ver el encabezado en cada módulo)

“En la Unidad sabemos que cada caso es diferente, y que cada persona tiene características y recursos propios que le han permitido afrontar los hechos victimizantes sufridos, por esta razón queremos realizar una serie de preguntas que nos permitirán valorar sus fortalezas y esfuerzos frente a los daños causados por los hechos victimizantes sufridos, conocer su situación actual, y poder identificar alternativas que le permitan ejercer su derecho a las medidas de reparación de la mano con las entidades del Estado encargadas de contribuir para la reconstrucción y fortalecimiento de su proyecto de vida.

Usted puede responder libremente y con confianza porque la información que me va a dar es confidencial y se usará solamente para los procedimientos dirigidos a la reparación de las víctimas. Si en algún momento tiene alguna inquietud no dude en preguntar, yo estoy dispuesto a realizar las aclaraciones necesarias”.


3) SOCIALIZAR EL PARA QUÉ DE CADA MÓDULO DE PREGUNTAS Y REGISTRAR LA RESPUESTA

La herramienta MAARIV, le permite visibilizar una guía recordatoria de la información de cada módulo a diligenciar, que al dar clic para registrar aparecerá en pantalla así:

INFORMACIÓN GENERAL

Estimado Enlace la actualización de la información es básica para el avance adecuado del proceso de reparación administrativa, por favor haga diligencie todo el módulo por completo.

“Sr- Sra, La información que a continuación le pregunto es muy importante, ya que nos sirve para actualizar los datos personales de cada caso”.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 695 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

SELECCIONE:

PAARI UNIFICADO DESPLAZAMIENTO

En el momento que se formule el PAARI, es necesario que el Jefe de Hogar cuente con información de cada uno de los miembros del grupo familiar registrado en el RUV, número y tipo de documento) puesto que es él quien brinda toda la información que se requiera

PAARI UNIFICADO OTROS HECHOS

En el momento que se formule el PAARI, se aplica directamente al destinatario incluido en el RUV, por el hecho victimizante que ha sido priorizado para el ingreso a la etapa reparación.

Al seleccionar el tipo de PAARI, *aparecerá este mensaje:*

ESTIMADO(A) ENLACE POR FAVOR TENGA EN CUENTA SU ROL PEDAGÓGICO SOBRE EL DERECHO A LA REPARACIÓN INTEGRAL

“Sr o Sr quiero contarles acerca de las 5 medidas de reparación integral a las cuales las víctimas del conflicto armado tienen derecho”.


MÓDULO DE GENERACIÓN DE INGRESOS

La primera es:

Restitución: Medidas encaminadas a restituir los derechos y condiciones que las víctimas tenían antes de los hechos ocurridos para que puedan retornar o reconstruir su proyecto de vida. Entre ellas se encuentran: (i) Tierras, (ii) Retorno o Reubicación; (iii) Créditos y Pasivos; (iv) Restitución de Condiciones para el empleo y autoempleo; (v) Carrera Administrativa.

“Sr/Sra, Las preguntas que le voy a hacer a continuación nos permiten conocer sus potencialidades destrezas e intereses laborales”

MÓDULO DE SUJETOS COLECTIVOS:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 696 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

“Sr/Sra, ¿usted hace parte de un sujeto de reparación colectiva organización social, grupo, o comunidad que este adelantando planes de reparación colectiva con la Unidad para las víctimas?”.

MÓDULO DE TIERRAS

“Sr/sra: Estas preguntas son para conocer si usted o su grupo familiar posee tierras abandonados a causa del conflicto armado, que aún no se encuentren en procesos de restitución de tierras”.

SEGURIDAD ALIMENTARIA

“Sr/Sra estas preguntas se realizan para registrar los hogares que requiere acompañamiento para mejorar su seguridad alimentaria a través de programas productivos de alimentos”

La segunda medida de reparación es la:

Rehabilitación: Medidas que buscan que las víctimas logren restablecer sus condiciones físicas y psicosociales mediante: la atención en salud integral (i) Rehabilitación Física (ii) Atención Psicosocial, a través del PAPSIVI (iii) Estrategia de Recuperación Emocional Grupal (Unidad).


MÓDULO DE REHABILITACIÓN

“Sr/ Sra estas preguntas, se realizan para conocer si la víctima está interesad en la posibilidad de que su sufrimiento sea reconocido y escuchado por profesionales que aporten en la recuperación emocional personal, familiar y grupal.

MÓDULO DE SATISFACCIÓN

La tercera medida de reparación es:

Satisfacción: Son medidas que buscan mitigar el dolor, reconstruir la verdad sobre los hechos ocurridos y divulgar la memoria histórica, así como dignificar a todas las víctimas. Entre ellas se cuentan: (i) Exención al servicio militar obligatorio; (ii) carta de dignificación y reconocimiento; (iii) acciones simbólicas de conmemoración; (iv) conmemoraciones; (v) iniciativas locales de memoria.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 697 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

“Sr/ Sra, diferentes entidades del gobierno y la sociedad colombiana buscan a través de diferentes acciones, que nacen desde la necesidad de las víctimas del conflicto armado, reparar su dolor, por medio del reconocimiento de los hechos y la dignificación como ciudadanos y ciudadanos colombianos a los que le sucedieron situaciones que atentaron contra sus derechos humanos y que nunca debieron pasar.

MÓDULO DE GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN

La cuarta medida de reparación integral es:

Garantías de no Repetición: Medidas mediante las cuales el Estado adelanta acciones para garantizarle a las víctimas y a la sociedad en general que los hechos ocurridos de violaciones a los derechos humanos y el derecho internacional humanitario no volverán a repetirse.


“Sr/ Sra, Estas medidas buscan que las víctimas conozcan sus derechos, son responsabilidad de todas las entidades del Estado y de la sociedad en general, para que desaparezcan las causas de las violaciones a los derechos humanos, evitar la repetición de estos hechos y proteger la vida de los ciudadanos, finalizar los enfrentamientos armados, avanzar en la reconciliación y la paz.

MODULO DE PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

La quinta medida de reparación integral es:

Indemnización Administrativa: Medida mediante la cual el Estado entrega una compensación en dinero a la que las víctimas tienen derecho por los hechos ocurridos. Este dinero se entrega con el acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos para que le aporte a la transformación de su proyecto de vida.

“Sr/ Sra, La destinación del dinero recibido a título de indemnización administrativa es su decisión libre y voluntaria, Es importante que usted tenga en cuenta que la indemnización se le entregará una sola vez y por ello es muy importante que usted haga un buen uso del mismo. Además le recomiendo que tenga en cuenta que el dinero que va a recibir podría

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 698 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

convertirse en un gran aporte para alcanzar aquellos objetivos que se había propuesto y que por diversas circunstancias no ha podido alcanzar.

Buscando orientar y asesorar una inversión adecuada de este recurso, usted puede voluntariamente ingresar al programa, las preguntas que le voy a hacer a continuación, buscan saber cuáles son sus ideas de inversión y apoyar su decisión para que impacte positivamente en una mejora en su condición de vida”.

PREGUNTA: De acuerdo con su preferencia indique en cuál de las siguientes líneas de inversión desea invertir sus recursos, siendo 1 la más importante y 4 la menos importante?

Quiero recomendarle que piense muy bien cuáles serían esas cosas que representarían un gran beneficio para usted y para su familia, y que para materializarlas requieren, además de otras cosas, dinero. Por ejemplo: adquirir una vivienda propia, mejorar su nivel de educación, iniciar un proyecto productivo (un almacén, una empresa, etc.) en zona rural o en una zona urbana o adquirir una parcela para explotarla económicamente.

Si en estos momentos usted no tiene claro en qué va invertir su indemnización podría contemplar el ahorro como una opción, pues esto le condescenderá la posibilidad de contar con unos recursos adicionales, en caso tal de que se presente una calamidad o de que tenga que hacer gastos inesperados. Si finalmente usted decide ahorrar su dinero, le recomendamos hacerlo de forma segura.


NOTA: Cuando el enlace de las opciones de respuesta en esta pregunta, es necesario que explique cada una.

INVERTIR EN EDUCACIÓN:

Formación técnica o profesional para las víctimas o los hijos de éstas.

Esta línea busca facilitar proyectos que permitan a las víctimas, sus hijas o hijos, acceder, permanecer y graduarse en programas de educación técnica, tecnológica o profesional.

COMPRA O MEJORA DE VIVIENDA

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 699 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Adquisición o mejoramiento de vivienda nueva o usada.

Esta línea busca que las víctimas sean propietarias de su vivienda o mejoren la que poseen, a través de la inversión de los recursos recibidos a título de indemnización, sumados a recursos propios ya existentes u otras fuentes de financiación.

ADQUIRIR TERRENO RURAL

Adquisición de inmuebles rurales: *Esta línea busca que las víctimas sean propietarias de una parcela o finca, asesorándolas sobre las opciones existentes, la forma de adquirir el inmueble y las líneas de crédito a las que pueden acceder, en caso de ser necesario.*

INICIAR/FORTALECER NEGOCIO O PROYECTO PRODUCTIVO


Creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos.

Esta línea busca brindar asistencia, asesoría y acompañamiento a las víctimas interesadas en invertir (total o parcialmente) su indemnización administrativa, en una idea de negocio o el fortalecimiento de un emprendimiento productivo que les permita generar ingresos de forma adecuada y sostenible.

4) CERRAR EL PROCESO DE FORMULACIÓN DEL PAARI

Finalmente dirjase a la víctima y exprésele el agradecimiento de la Unidad por su tiempo y disposición, así:

"Sra/Sr_____ con base en la información que acabó de proporcionarme la Unidad pondrá en marcha las acciones estratégicas necesarias para avanzar en la materialización de las medidas de reparación bajo su responsabilidad (en este caso la Indemnización y el programa de acompañamiento), así como realizará el proceso de registro de solicitudes, y la gestión respectiva ante las entidades que tengan la competencia. Desde la Unidad para las víctimas continuaremos en contacto con usted para indicarle el paso a seguir en su etapa de Reparación integral, para infórmale acerca de convocatorias, remisiones a la(s) entidad(es) competente(s) para el acceso efectivo al derecho a la reparación integral".

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 700 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

➤ *REGISTRO DE INFORMACIÓN PAARI MOMENTO REPARACIÓN*


El enlace Integral debe ingresar a la herramienta MAARIV dirigiéndose a la siguiente dirección web <http://maariv.unidadvictimas.gov.co/>.

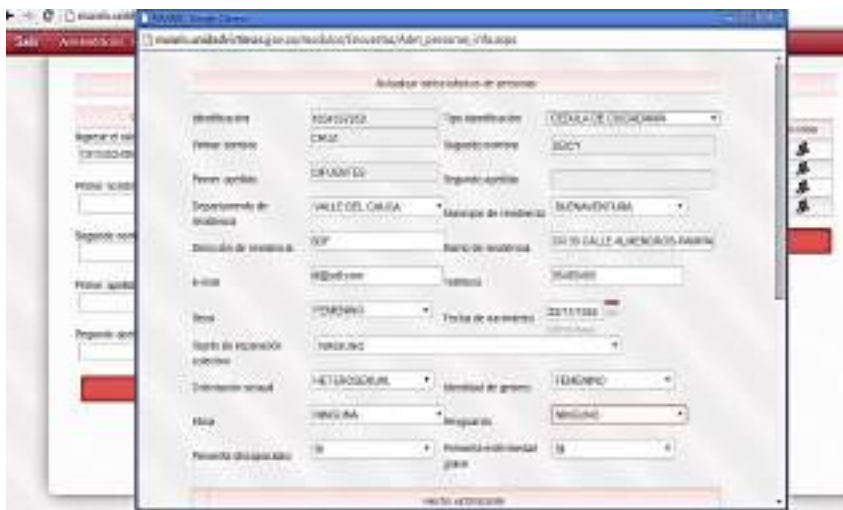
Selecciona el módulo Rep Individual, opción formular PAARI, da clic en consultar persona, digite los datos de búsqueda de la víctima.



Aparece la opción de actualización de datos de la persona consultada. Una vez actualizada la información básica de la persona, encontrará la lista de destinatarios que se encuentran en el registro único de víctimas vinculadas al caso.

Usted deberá actualizar la información de cada persona.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 701 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Identificación: 25251222 Tipo identificación: CEDULA DE CIUDADANÍA
 Primer nombre: EDDY Segundo nombre: EDDY
 Primer apellido: GRANFLO Segundo apellido:
 Departamento de residencia: VALLE DEL OLIVA Municipio de residencia: BONAVENTURA
 Dirección de vivienda: 207 Barrio de vivienda: 3410 CALLE ALICORNOS ARIEN
 E-mail: hgranf@comcel.com.ve Teléfono: 3421240
 Sexo: FEMENINO Fecha de nacimiento: 22/11/1988
 Lugar de nacimiento: PARAGUAY
 Domicilio actual: METROCENTRO Ciudad de grupo: FERNANDO
 País: VENEZUELA Idioma: ESPAÑOL
 Presenta discapacidad: SI Presenta multimorbilidad: SI


- Actualizaciones y novedades del RUV para tramitar con Dirección de Registro: La herramienta MAARIV, permite identificar si un integrante del hogar presenta alguna novedad en el RUV, se puede continuar con el diligenciamiento del PAARI y se realiza el trámite de la novedad; El enlace identifica la actualización o la novedad la registra en MAARIV, en el módulo de información general a cada persona.

Actualizaciones de trámite, que corresponden a:

- Actualización de nombres y apellidos
- Actualización de tipo y número de documento,
- Actualización de fecha de nacimiento

Novedades de fondo que corresponden a:

- Pendiente de Valoración
- Corrección del hecho victimizante
- Ingreso de niños y adolescentes
- Aclaración grupo masivo
- Cambio de jefe de hogar
- Actualización vía gubernamental.
- Actualización estado fallecido

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 702 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Inclusión adulto

RECOMENDACIONES NO PRESENCIAL


Con el fin de optimizar el trámite para el tema de los soportes de documentación que debe entregar la víctima para poder tramitar la novedad o actualización:

El Enlace Integral identifica la actualización o la novedad en la formulación del PAARI en la herramienta MAARIV.

2. El Enlace Integral informa a la Víctima que debe enviar el soporte de la actualización o la novedad al correo novedadesreparacion@victimas.millenium.com.co o al fax 7458019.
3. El equipo de novedades del esquema no presencial recibe los soportes y se encarga de tramitar con la víctima, el envío de los soportes para subsanar la novedad.
4. Las novedades y actualizaciones son entregadas a la Dirección de Registro cada semana a través del archivo Excel que las consolida.
5. Los tiempos establecidos con la Dirección de Registro (5 días hábiles para actualizaciones y 8 días hábiles para novedades).

RECOMENDACIONES PRESENCIAL

1. El enlace integral identifica la Novedad o la actualización en el momento de la documentación o en el momento del PAARI presencial.
2. Diligencia el formato establecido en el aula virtual.
3. Diligencia el formato de novedad de Registro, adjunta el soporte que le entrega la víctima y hace entrega al profesional de Ruta de cada DT.
4. El profesional de Ruta de la Dirección Territorial entrega al profesional de Registro de la DT.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 703 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- El profesional de Registro envía cada semana a la SVR a nombre de Johana Mora tipificando el envío como NOVEDADES RUTA INTEGRAL – REPARACIÓN. Una vez la SVR lo reciba se mantienen los tiempos de 5 días hábiles para actualizaciones y 8 días hábiles para novedades.

Posteriormente es necesario seleccionar el tipo de PAARI a realizar y dar clic en la opción “cargar”.



PAARI Desplazamiento Forzado

JEFE DE HOGAR: El Jefe de Hogar es la persona incluido en el RUV con este Parentesco, que va actuar como interlocutor con la Unidad para las Víctimas ante cualquier acción, trámite o proceso de seguimiento que se desprenda del diligenciamiento del PAARI, así mismo en la persona que brindará la información de todo su hogar durante la formulación del PAARI Momento de Reparación.


El Jefe de Hogar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Encontrarse incluido en el RUV por el hecho victimizante de desplazamiento forzado
- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Poseer el Parentesco de Jefe de Hogar en el RUV.
- ✓ Los eventos de desplazamiento que posea. Estado de valoración Incluido por cada evento. Parentesco Jefe de Hogar.

PAARI Otros Hechos

Víctima directa o indirecta del hecho

La víctima debe cumplir con los siguientes requisitos:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 704 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Encontrase incluido en el RUV por el hecho victimizante
- ✓ Ser mayor de edad.

Los módulos del PAARI DESPLAZAMIENTO a diligenciar son:


- ✓ Información general
- ✓ Generación de Ingresos
- ✓ Sujetos colectivos
- ✓ Tierras
- ✓ Organización social
- ✓ Seguridad Alimentaria
- ✓ Vías y Comunicación
- ✓ Rehabilitación
- ✓ Satisfacción
- ✓ Garantías de no repetición
- ✓ Programa de Acompañamiento

En el momento que se formule el PAARI, es necesario que el Jefe de Hogar cuente con toda la información de cada uno de los miembros del grupo familiar, número y tipo de documento, información general de contacto y correspondencia, situación laboral) puesto que es él quien brinda toda la información que se requiera.

Los módulos del PAARI momento Reparación para otros hechos tiene los siguientes módulos

- ✓ Información general
- ✓ Rehabilitación
- ✓ Satisfacción
- ✓ Garantías de no repetición
- ✓ Programa de Acompañamiento

Una vez seleccione el tipo de PAARI a diligenciar, podrá visualizar los diferentes módulos del PAARI, para iniciar el registro de la información, al tratarse de un PAARI para víctimas de desplazamiento forzado, el jefe del núcleo RUV, deberá responder la información general de los demás integrantes del núcleo.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 705 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

❖ **Modulo de información general**

Registro de datos personales, de identificación, estado civil, ubicación de residencia, datos de contacto y de correspondencia, pertenencia étnica, situación de discapacidad, estado de salud, capacidades laborales y demás criterios de caracterización general y específica de la víctima.

Formulário PIVARI (estimativo)

Información general	Tierras	Satisfacción	Sistemas de recepción	Rehabilitación
Seguridad alimentaria	Acompañamiento			

DATOS PERSONALES


Pregunta				
Identificación	1004037250	15321030	1010402400	2807317
Tipo de documento	CECULA DE CIUDA	CECULA DE CIUDA	CECULA DE CIUDA	CECULA DE CIUDA
Primer nombre	CRUZ	FERNANDO	HERNAN	JEYMI
Segundo nombre	DEICY	DE JESUS	STEVEN	
Primer apellido	CFUENTES	SARRIENTOS	OCHOA	CHAO
Segundo apellido			STEVEN	
Fecha de nacimiento (dd/mm/yyyy)	23/11/1995	01/01/1983	19/06/2018	01/01/1983
Sexo	FEMENINO	MASCULINO	MASCULINO	FEMENINO
Departamento y municipio de residencia	VALLE DEL CAUCA	PUTUMAYO (98) - J	BOGOTÁ, D.C. (11)	VALLE DEL CAUCA
Barrio	CR 39 CALLE ALMENDRA	VEREDA LA FRONTERA	NO	ALTOS DE SANTAHELENA
Dirección de correspondencia	SDF	ELIM	ASDASD	ELIM
Etnia	NINGUNA	NINGUNA	NEGRO O AFROCCOLOMBIANO	NINGUNA
Resguardo	YUTADSHI	NINGUNO	ACHOCHOQUEBA	NINGUNO
Presenta algún tipo de discapacidad?	SI	NO	NO	NO
Cuál es su orientación sexual?	GAY	HETEROSEXUAL	HETEROSEXUAL	HETEROSEXUAL
Teléfono	06465493	3112162018	1285445	320816104
E-mail	shilke@com	no@v.co	1281@com	no@v.co

Diseñado por Equipo Central y Seguimiento Dirección de Reparación Integral a las Víctimas - Copyright © 2010

❖ **Módulo de Generación de Ingresos**

Este grupo de preguntas busca:

- Caracterizar la situación socio económica de la víctima para actualizar sus datos e identificar sus avances en Estabilización socioeconómica, identificando: Afiliación de seguridad social, acceso al sector financiero; ocupación actual (empleado, contratista o independiente) así como medir la superación de la situación de vulnerabilidad.
- Establecer necesidades o potencialidades de la víctima, respecto a procesos de actualización de conocimientos y destrezas adquiridas para diferentes labores.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 706 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Permiten focalizar y redireccionar el perfil socio-laboral de la víctima, para la gestionar y flexibilizar la oferta institucional de las entidades competentes hacia las carencias en materia de estabilización socioeconómica identificadas, específicamente frente a:



- ✓ Educación y capacitación para el Empleo
- ✓ Fortalecimiento de proyectos productivos
- ✓ Emprendimiento Empresarial
- ✓ Empleabilidad

Nota: Las preguntas del Módulo de Generación de Ingresos del Momento Reparación es compartido con el Momento de Asistencia en su mayoría, debido a que la situación de la víctima puede cambiar a través del tiempo, dichas preguntas deben actualizarse.

Entre otras se plantean las siguientes preguntas, al dar clic en el módulo de generación de ingresos:



Medida Generación de Ingresos

¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo la semana pasada?

(*)

Además del salario en dinero, ¿el mes pasado recibió alimentos como parte de pago por su trabajo?

(*)

¿Está cobrando actualmente a un fondo de pensiones?

(*)


¿Ha tomado y terminado algún curso de formación para el trabajo dictado por el BEHA?

(*)

El mes pasado, ¿recibió pagos por concepto de arriendos y/o pensiones?

(*)

Durante los últimos doce meses, ¿recibió dinero de otros hogares, personas o instituciones; dinero por intereses, dividendos, utilidades o ganancias?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 707 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

❖ Módulo de Sujetos colectivos


Este módulo de preguntas buscan caracterizar a los sujetos individuales que hagan parte de Sujetos colectivos ya que Estos, se definieron como criterio de priorización para la el ingreso articulado en la Ruta integral. Se realiza la consulta preguntando a la víctima acerca de su pertenencia a un sujeto de reparación colectiva. *En caso de responder si a la pregunta, se debe buscar en el listado la comunidad a la cual pertenece; si la respuesta fue no habilitar la opción no aplica.*



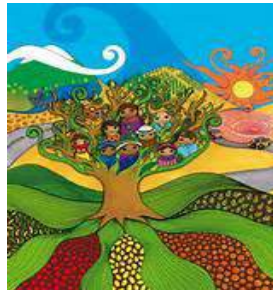
Nota: Las preguntas relacionadas con los módulos de Seguridad Alimentaria, Organización Social, Vías y comunicaciones y tierras, aplican únicamente para víctimas de desplazamiento forzado y despojo forzado de tierras; hacen parte de los derechos de garantía gradual y progresiva del retorno o reubicación para víctimas de desplazamiento forzado, a partir de las mismas se pretende identificar necesidades y potenciales tanto del territorio como de la población.

❖ Módulo de Tierras

Este módulo busca caracterizar a las víctimas de despojo y abandono de tierras, para materializar el reconocimiento de derechos sobre los bienes, con el fin de acceder a los programas de restitución y legalización de tierras, con enfoque transformador que permiten recuperar el goce jurídico y material sobre las tierras y territorios, el regreso al lugar de residencia, la devolución de los bienes, la formalización, medidas de compensación en aquellos casos en los que la restitución material no es

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 708 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

posible y para quienes sin ostentar el mejor derecho sobre la tierra logran demostrar buena fe exenta de culpa.



Se plantean preguntas para identificar la existencia de predios abandonados que aún no se encuentren en el registro de tierras despojadas de la Unidad de Gestión de Restitución de Tierras:

Tierras

¿Qué relación de ver o tierra usted vive el predio del cual se despojó?

El predio del cual se despojó se encuentra ubicado en el registro de documentos prediales

El predio del cual se despojó se encuentra ubicado en zona

Urbana

Indique en qué departamento se encuentra el predio del cual se despojó


Indique en qué municipio se encuentra el predio del cual se despojó

Indique el Barrio/Localidad/Village/Compartimiento donde se encuentra el predio del cual se despojó

Urbana Rural La zona

¿Qué documento tiene del predio del cual se despojó?

El Documento de compraventa

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 709 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

❖ Módulo de Organización social



Este grupo de preguntas permite reconocer el potencial organizativo de las comunidades retornadas o reubicadas en los ámbitos comunitarios y productivos e identificar líderes que canalicen y dinamicen las acciones coordinadas del Estado en vía del restablecimiento de los derechos vulnerados con ocasión del desplazamiento forzado.

Organización Social

ESTADO: En Proceso

¿Antes del hecho victimizante estuvo vinculado a alguna organización social, comunitaria o productiva?

(*) No

Posteriormente al hecho victimizante ¿ha participado en algún tipo de organización social, comunitaria o productiva?

(*) Si

¿a cuál organización pertenece?

(*) Si

¿Usted ha recibido algún tipo de capacitación frente a organización, liderazgo o fortalecimiento comunitario?

(*) Si

¿En cuáles espacios participa o ha participado usted?

a) Juntas de acción comunal


b) Juntas administrativas locales

c) Veedurías ciudadanas

d) Organizaciones de población desplazada

e) Mecanismos de participación en los comités de justicia transicional

❖ Módulo de Seguridad Alimentaria


	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 710 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Este módulo de preguntas, permite realizar la focalización de los hogares en proceso de retorno o reubicación, con potencial de fortalecer la disponibilidad de alimentos, para contribuir al arraigo, a la estabilización socioeconómica, al goce efectivo de derechos, a través de un esquema de acompañamiento a los hogares para la entrega de incentivos condicionados en los componentes de seguridad alimentaria, reducción de carencias básicas habitacionales y apoyo a ideas productivas, así como la realización de procesos de fortalecimiento de la organización social y actividades colectivas de reparación simbólica. Específicamente el programa del DPS Familias en su tierra.



❖ Módulo de Rehabilitación

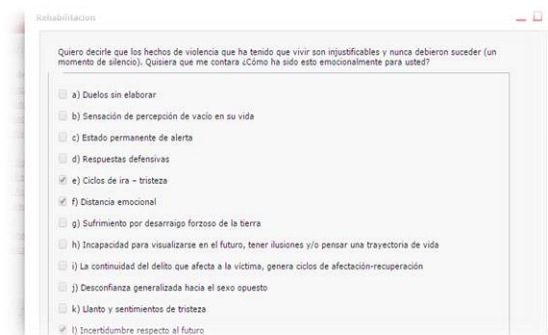
Este módulo busca brindar a las víctimas la posibilidad de que su sufrimiento sea reconocido y escuchado, por ello el enlace debe estar presto a generar un espacio de confianza y realizar la entrevista de forma dignificante, pues es allí donde se reconstruye y fortalece la relación entre las víctimas y el Estado, por ello se indaga acerca de tres (3) dimensiones: emocional, familiar y relacional, así mismo, se busca identificar si existen otras situaciones que puedan estar generando malestar o preocupación a la víctima y que se configuren como situaciones de riesgo.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 711 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Tenga en Cuenta:

- La conversación con la víctima debe ser desde sus propios referentes de sufrimiento, es decir nombrar el malestar tal como ella o él lo nombran, evitando estigmatizar o imponer categorías diagnósticas. *Evite frases como: “usted lo que esta es deprimido”, “lo que pasa es que usted no ha elaborado el duelo”, etc.*
- En el momento de ofrecer los diferentes tipos de atención psicosocial se debe explicar a la víctima en que consiste cada uno con el fin de que pueda tomar una decisión con fundamentos.
- Si al responder alguna pregunta la víctima extiende su relato sobre el hecho victimizante o las dificultades que se le han presentado, tómese unos minutos para escucharla atentamente sin indagar más sobre la historia de sufrimiento, señale cuales han sido sus fortalezas y sus recursos para afrontar las situaciones difíciles y posteriormente propóngale de forma respetuosa continuar con la diligencia.



 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 712 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Nota: A continuación se presenta las preguntas y las opciones de respuesta con sus respectivos significados, que solo aplican para el PAARI MOMENTO DE REPARACIÓN PRESENCIAL así como algunos lineamientos claves para realizar el módulo de forma dignificante y sin generar acciones dañosas.

Pregunta: Según lo que usted ha vivido por el conflicto armado ¿considera que requiere acompañamiento psicosocial o atención psicológica?

Opciones de respuesta:

- a) Si
- b) No


Pregunta: Si la respuesta a la pregunta anterior fue (a) SI, entonces se debe realizar la siguiente pregunta:

1. ¿Qué tipo de atención cree usted que le sería más útil?

Opciones de respuesta:

- a) individual
- b) familiar
- c) Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal
- d) Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal – DIME (esta estrategia es solo para adolescentes y jóvenes)

Pregunta: En algunas ocasiones, ante la pregunta número 7, las víctimas mencionan que no quieren recibir ningún tipo de atención psicosocial, sin embargo durante la entrevista el enlace puede identificar que la víctima tiene alguna dificultad en su salud mental o alguna afectación derivada del conflicto armado por la cual requiere atención.

	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 713 DE 786
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Con el objetivo de aumentar las oportunidades para que la víctima tenga acceso a la oferta que necesita, el enlace debe responder la siguiente pregunta de acuerdo a su percepción (no hacérsela a la víctima):

2. *Aunque la víctima ha dicho que no requiere atención psicosocial, la persona que está realizando el PAARI, ¿considera que el jefe de hogar o a la persona que está entrevistando evidencia alguna afectación en su salud mental que requiera atención?*

Opciones de respuesta:

- a) Si
- b) No

Pregunta: A causa del hecho victimizante ¿requiere atención en salud física?


Opciones de respuesta:

- a) Si
- b) No

Por último, es necesario indagar si la víctima requiere atención en salud física como medida de rehabilitación.

❖ Módulo de Satisfacción

Estas preguntas buscan crear dentro del plan medidas que proporcionen bienestar y contribuyan a mitigar el dolor de la víctima; de igual forma ayudan a establecer acciones que restablezcan la dignidad de estas, aportar en la difusión de la verdad de lo sucedido, a preservar, reconstruir y divulgar la memoria histórica del sufrimiento por los hechos violentos ocurridos en el marco del conflicto armado interno, las cuales deben ser concertadas y nacidas de la misma víctima.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 714 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



El módulo de Satisfacción plantea las siguientes preguntas de dos tipos, abierta y de selección múltiple:

❖ **Módulo de Garantías de no repetición**

Son el conjunto de medidas requeridas, en un contexto nacional y regional, para que cesen las violaciones a los derechos humanos y al DIH. Estas medidas apuntan a cambios estructurales o formales en el funcionamiento del Estado y en la sociedad para que desaparezcan las causas de estas violaciones. Así mismo, van más allá de la obligación de los Estados de proteger los derechos de los individuos, dado que el concepto de garantía de no repetición requiere que toda la sociedad participe en el diseño, la implementación y la evaluación de las medidas creadas, para evitar la repetición de las violaciones a los derechos humanos.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 715 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

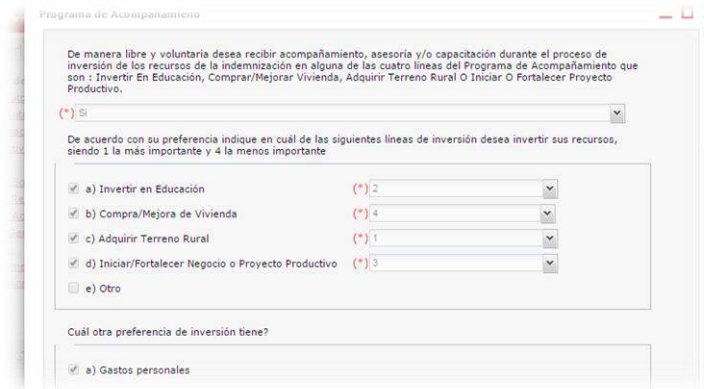


❖ Programa de Acompañamiento

La caracterización lograda con estas preguntas aspira a tener un panorama específico del mundo económico de las víctimas para que se puedan estructurar mecanismos en los cuales la medida de Indemnización impacte positivamente en ellas y se traduzcan en una mejora en su condición de vida, de conformidad con las líneas de inversión del programa de acompañamiento a la inversión adecuada de recursos o las ideas de inversión de estas.



	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 716 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Antes de iniciar el módulo del Programa de Acompañamiento, el enlace debe hacer una breve explicación sobre lo que es dicho Programa. Ver Guión en sección Sensibilización a la inversión adecuada de los recursos.


- ¿Cómo formular las preguntas?

Pregunta: ¿De manera libre y voluntaria desea recibir acompañamiento, asesoría y/o capacitación durante el proceso de inversión de los recursos de la indemnización en alguna de las cuatro líneas del programa de acompañamiento que son (invertir en educación, comprar/mejorar vivienda, adquirir terreno rural o iniciar o fortalecer proyecto productivo)?

Si la víctima la responde a esta pregunta de forma negativa, el enlace debe formular la pregunta 121.

Ya que usted ha manifestado de manera libre y voluntaria que desea recibir acompañamiento, asesoría y/o capacitación durante el proceso de inversión de los recursos de la indemnización [...]

Pregunta: ¿De acuerdo con su preferencia indique en cuál de las siguientes líneas de inversión desea invertir sus recursos?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 717 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Cuando el enlace de las opciones de respuesta en esta pregunta, es necesario que explique cada una. Para ello puede utilizar la siguiente información:


- ✓ **Formación técnica o profesional para las víctimas o los hijos de éstas.**
Esta línea busca la implementación de proyectos que permitan a las víctimas, sus hijas o hijos, acceder, permanecer y graduarse en programas de educación técnica, tecnológica o profesional.
- ✓ **Creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos.**
Esta línea busca brindar asistencia, asesoría y acompañamiento a las víctimas interesadas en invertir (total o parcialmente) su indemnización administrativa, en una idea de negocio o el fortalecimiento de un emprendimiento productivo que les permita generar ingresos de forma adecuada y sostenible.
- ✓ **Adquisición o mejoramiento de vivienda nueva o usada.**
Esta línea busca que las víctimas sean propietarias de su vivienda o mejoren la que poseen, a través de la inversión de los recursos recibidos a título de indemnización, sumados a recursos propios ya existentes u otras fuentes de financiación.
- ✓ **Adquisición de inmuebles rurales.**
Esta línea busca que las víctimas sean propietarias de una parcela o finca, asesorándolas sobre las opciones existentes, la forma de adquirir el inmueble y las líneas de crédito a las que pueden acceder, en caso de ser necesario.

Pregunta: ¿Si en el listado anterior no está la opción de su inversión, indique cuál?

Pregunta: ¿Cuánto del dinero de la indemnización estaría dispuesto a invertir en la línea de su preferencia?

Pregunta: ¿Tiene usted prácticas de ahorro?

Pregunta: ¿Está usted afiliado al Fondo Nacional del Ahorro?

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 718 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Dado que hay un cambio en el tópico sobre el cual se indaga, es necesario que el enlace haga el tránsito de forma sutil. En ese sentido el enlace podría decir lo siguiente.

Una de las formas mediante las cuales el Programa lo acompaña en el proceso de la inversión adecuada de los recursos provenientes de la indemnización, es la educación financiera por medio de la que se le brindará información sobre la importancia de ahorrar, sobre las formas adecuadas de realizar dicho ahorro, lo dotará de herramientas para que usted aprenda a realizar un presupuesto, entre otras cosas. Con esto en mente, quisiera saber si [...]

Pregunta: ¿Está usted interesado en recibir información sobre educación financiera?

Está interesado [...]

Pregunta: ¿A través de que medio prefiere recibir dicha información?

Pregunta: ¿Está interesado en adquirir alguno de los siguientes productos de ahorro del sector financiero?


Cuando el enlace le exponga a la víctima las opciones de respuesta a esta pregunta, debe explicar cada una de ellas.

Teniendo en cuenta que la Ley 1448 de 2011 incluye como una medida de reparación la restitución de créditos y pasivos quisieramos saber si [...]

Pregunta: ¿A causa del hecho victimizante incurrió en mora en algún producto de crédito con el sector financiero?

Si la víctima contesta de forma afirmativa la pregunta anterior (pregunta 126) el enlace debería hacer la siguiente explicación. De lo contrario debe pasar a la pregunta 127.

En este caso debe saber que usted tiene derecho a una medida de reparación relacionada con la restitución de créditos y pasivos que consiste en una calificación de acuerdo con la puntualidad de pago de las cuotas. Además, el banco al que usted le adeuda, debe ofrecerle acuerdos de pago que tengan en cuenta su capacidad económica, así como también debe condonar los intereses del primer año de mora y actualizar su clasificación solicitando a

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 719 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

DATA CREDITO y CIFIN que elimine los reportes (si la víctima quiere acceder a estos beneficios la víctima debe acercarse a su banco. Ver anexo #1 para más información al respecto).

Pregunta: ¿A causa del hecho victimizante incurrió en mora en alguna deuda vinculada a su predio?

Pregunta: ¿Está interesado en adquirir algún producto de crédito relacionado con las siguientes líneas de inversión?

Es importante que el enlace le explique a la víctima algunas de las opciones de respuesta, en especial las relacionadas con FINAGRO y BANCOLDEX. Para ello utilice la información que se encuentra en el anexo #2.

Pregunta: ¿Tiene alguna de las siguientes cuentas en una institución financiera - banco o cooperativa?

Cuando el enlace enumere las opciones que dan respuesta a esta pregunta, es necesario que explique la diferencia entre los diferentes tipos de cuenta.

Con el fin de adelantar de forma eficiente el pago de su indemnización, quisiéramos saber si [...]

Pregunta: ¿Estaría interesado en recibir su indemnización administrativa a través de una cuenta bancaria (o de una cooperativa)?


Pregunta: ¿Tipo de cuenta?

Pregunta: ¿Número de cuenta?

Pregunta: ¿Nombre del banco?

Pregunta: Departamento/municipio de la cuenta (ubicación de la sucursal)

Teniendo en cuenta que el voluntariado de víctimas es una oportunidad para que usted participe, sin ningún tipo de remuneración, en procesos de construcción o reconstrucción de tejido social, establezca un intercambio positivo entre usted y las personas que se

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 720 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

beneficiarán de su labor y aporte su tiempo, conocimiento, ideas, talento o experiencias a favor de los demás, quisiéramos saber [...]

Pregunta: ¿De acuerdo a su profesión e intereses estaría dispuesto a participar como voluntario en actividades para beneficio de otras víctimas del conflicto armado?

Como usted está dispuesto a participar como voluntario [...]

¿Qué tipo de actividades estaría dispuesto a realizar como voluntario(a)?

Si usted identifica que a la víctima se le dificulta dar respuesta a la pregunta anterior (pregunta 136), podría citar alguno de los siguientes ejemplos con el fin de ilustrar a la persona.

Ejemplos de actividades que podría realizar la víctima de forma voluntaria.

- ✓ Enseñanza de artes, oficios o manualidades.
- ✓ Realización de actividades recreativas, culturales o sociales.
- ✓ Apoyo a las Direcciones Territoriales en la implementación del enfoque diferencial.
- ✓ Apoyo a las Direcciones Territoriales en la elaboración de actividades logísticas.

ENLACE: *ya para terminar el módulo del Programa de acompañamiento, quisiéramos saber si usted [...]*


Pregunta: ¿Está interesado en realizar algún curso virtual?

Si la persona contesta la pregunta 137 de forma afirmativa, el enlace debe indagar por el tipo de curso que la víctima quisiera hacer, para ello debe formular el siguiente interrogante.

Pregunta: ¿Qué tipo de curso virtual?


ORIENTACIÓN CIERRE RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD Y RECORDERIS PROGRAMA

“Para finalizar esta parte del PAARI quisiera decirle que este proceso es individual y que por tal razón no es recomendable que brinde información a desconocidos sobre el monto de dinero que recibirá a título de indemnización administrativa, ni la fecha, ni el lugar en el que le realizarán el giro. Adicionalmente, le recuerdo que si usted requiere o desea asistir al

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 721 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Banco en compañía de alguien, escoja una persona de suma confianza para que así se disminuya el riesgo de que algo negativo le suceda.

Por último, recuerde que la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas ha creado un Programa de Acompañamiento a la Inversión Adecuada de los Recursos que lo asesorarán y acompañarán en el proceso de la inversión de sus recursos”.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 722 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

2.1 PAARI ADOLESCENTES

Busca caracterizar el o la adolescente, así como registrar la verificación de garantía de derechos del adolescente respecto a las medidas de asistencia y reparación a las cuales tienen derecho los NNAJ, teniendo en cuenta que existen afectaciones particulares en este grupo poblacional; Hace efectiva la notificación de la constitución del Encargo Fiduciario, el programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos, puedan recibir una orientación previa (que incluye educación financiera, orientación vocacional, proyectos productivos, vivienda, etc.), la priorización en los procesos de solicitud de Restitución de Tierras; La invitación a la Estrategia de Recuperación emocional para NNAJ.



El PAARI adolescentes se registra en la herramienta ESIGNA BPM, IP – <http://gestion.unidadvictimas.gov.co>, contiene tres módulos:

- Información general del adolescente
- Caracterización general del adolescente respecto a las medidas de asistencia y reparación
- Resumen PAARI

❖ Información general del adolescente

Permite el registro de datos personales, de identificación, estado civil, ubicación de residencia, datos de contacto y de correspondencia, pertenencia étnica, situación de discapacidad, estado de salud, capacidades laborales y demás criterios de caracterización general y específica del adolescente.



ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
---	---	---

- ❖ Caracterización general del adolescente respecto a las medidas de asistencia y reparación

Permite el registro de la información referente a las distintas medidas de asistencia y reparación, entre ellas educación, salud, alimentación, identificación, alojamiento,

Educación

Alimentación



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Salud

Caracterización: Salud

¿Se encuentra afiliado al SGSSS en alguna de las siguientes modalidades? (*) Seleccione una opción.

¿Actualmente utiliza algún método de planificación familiar? (*) Seleccione una opción.

EPS - Contributivo
 EPS - Subsidado
 No cuenta con información / pendiente verificación
 No está afiliado
 Regímenes especiales (Fuerzas Armadas, Ecopetról)

Si
No

Alojamiento

Caracterización: Alojamiento

¿En qué tipo de vivienda habita el hogar? (*) Seleccione una opción.

¿La ubicación de la vivienda que se haya habita es? (*) Seleccione una opción.

Casa o apartamento
 Cuarto (en apartamento o otra estructura)
 Albergue o alojamiento comunitario
 Otro

Urbano
Rural

Generación de Ingresos

Caracterización: Generación de Ingresos

¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo la semana pasada? (*) Seleccione una opción.

Trabajando
 Buscando trabajo
 Estudiando
 Oficina del hogar
 Incapacitado permanentemente para trabajar
 Otra actividad
 No cuenta con información / Pendiente verificación

Organización Social

Caracterización: Organización Social

¿Usted ha recibido algún tipo de capacitación frente a organización, liderazgo o fortalecimiento comunitario? (*) Seleccione una opción.

Si
No



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Medida de Rehabilitación

Medida de Rehabilitación

Quiero decirle que los hechos de violencia que ha tenido que vivir son injustificables y nunca debieron suceder (un momento de silencio). Quisiera que me contara, ¿cómo ha sido esto emocionalmente para usted?

- a) Duelos sin elaborar
- b) Sensación de percepción de vacío en su vida
- c) Estado permanente de alerta
- d) Respuestas defensivas
- e) Ciclos de ira - tristeza
- f) Distancia emocional
- g) Sufrimiento por desarraigo forzoso de la tierra
- h) Incapacidad para visualizarse en el futuro, tener ilusiones y/o pensar una trayectoria de vida
- i) La continuidad del delito que afecta a la víctima, genera ciclos de afectación-recuperación
- j) Desconfianza generalizada hacia el sexo opuesto
- k) Llanto y sentimientos de tristeza
- l) Incertidumbre respecto al futuro
- m) Impotencia en el afrontamiento de los hechos
- n) Sentimientos de desprotección
- o) Emociones ambivalentes frente a las relaciones familiares
- p) Temor constante
- q) Sentimientos de culpa respecto a los hechos de violencia
- r) Angustia
- s) Desconocimiento del entorno, desubicación y
- t) Dificultades para vincularse o pertenecer a

Medidas de Satisfacción

Medida de Satisfacción

Dentro de su proceso de reparación, usted desearía participar en iniciativas de Reparación Simbólica como:

- a) Espacios conmemorativos (parques, placas, monumentos, etc.)
- b) Actos simbólicos de difusión de la verdad
- c) Publicaciones en medios escritos y audiovisuales
- d) Muestras artísticas y musicales
- e) Recuperación de prácticas culturales (Fiestas patronales, espacios de encuentro comunitario, corralejas, alboradas, etc)
- f) Ninguna

De acuerdo a las Medidas de Satisfacción, como las acciones que buscan dignificar, reconstruir memoria y recuperar el buen nombre de la víctima, ¿Qué Medidas de Satisfacción adicionales propondría usted para su Plan de Reparación y el de su familia?


- a) Actos simbólicos de homenaje y conmemoración
- b) Iniciativas relacionadas a generar procesos comunitarios
- c) Actividades culturales
- d) Actividades académicas (conversatorios, foros, festivales)
- e) Campañas comunicativas para promover el buen nombre y los relatos de las víctimas
- f) Iniciativas cívicas que busquen apoyar procesos de verdad judicial
- g) Ninguno

Medida Garantías de No Repetición

¿Considera que usted o su familia se encuentran en alguna situación de riesgo a causa del conflicto armado que requiera ser evaluada para obtener protección especial del estado? Seleccione una opción

¿Podría informarnos por favor si alguna persona le ha cobrado por adelantar trámites relacionados con el acceso a sus derechos como víctima? Seleccione una opción

SI NO

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 726 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Medida de Indemnización

Medida de Indemnización

De manera libre y voluntaria desea recibir acompañamiento, asesoría y/o capacitación durante el proceso de inversión de los recursos de la indemnización en alguna de las cuatro líneas del Programa de Acompañamiento que son : Invertir En Educación, Comprar/Mejorar Vivienda, Adquirir Terreno Rural O Iniciar O Fortalecer Proyecto Productivo.

(*) Seleccione una opción...

¿Está usted interesado en recibir información sobre educación financiera? (*) Seleccione una opción...

Resumen PAARI

Este módulo, permite entregar al adolescente, una ficha resumen con sus datos básicos y las respuestas registradas.

General	Formulario	Documentos	Auditoría	Notas	Acción	Esp. rti	Intermedios	Atributos
ESTADO: Resumen PAARI								
W# Expediente	CD09400202044	Asunto	Proble					
Elaborado por	vligua, adm.	Fecha inicio	20/06/2015 8:00:38					
Tipo	Form. Adolescentes	Estado	Resumen PAARI					
Tema Actual	Resumen PAARI	Dependencia	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas					
Término	PAARI Adolescentes							
Nivel de confidencialidad	Por defecto							

El PAARI se formula en una jornada especial de Atención, Asistencia y Reparación Integral "Proyectándonos", en la cuál es el/la NNAJ, quien acudiendo a su derecho a la autonomía y al libre desarrollo de la personalidad, se formula el PAARI, con la verificación de derechos que realiza por competencia, el ICBF.

3. REGISTRO DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Con el fin de entregar una respuesta de fondo a la víctima que realiza la consulta sobre el estado del caso de su indemnización y priorizar a las víctimas de acuerdo a los Criterios dispuesta por la resolución 0090 de 2015 "Mediante la cual se actualizan los criterios de priorización para el acceso de las víctimas a las medidas de reparación integral en el marco de los principios de gradualidad y progresividad previstos en los artículos 17 y 18 de la Ley 1448 de 2011, 8 y 155 del Decreto 4800 de 2011, y el Decreto 1377 de 2014, y se derogan las resoluciones 223 de 8 de abril y 1006 de 20 de septiembre de 2013"

El Enlace Integral especializado en Reparación, en todas las actividades que realiza debe diligenciar el formulario en línea en la herramienta Indemniza y adjuntar los soportes de



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

acuerdo a cada caso particular (Verificar en la herramienta indemniza si esta persona ya tiene registrado algún criterio de priorización y de identificar algún otro es necesario marcarlo).

Es necesario realizar algunas preguntas de validación, además de solicitarle los documentos completos en caso en que se requieran, de no tenerlos se le debe informar que es necesario que regrese y solicite la atención de un orientador en el punto de atención, a través del quiosco virtual o personalmente. Una vez se entregan todos los documentos.

Criterios de Priorización y Soportes requeridos:

1°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que habían solicitado indemnización en virtud de los regímenes anteriores a la Ley 1448 de 2011 y aún no les ha sido resuelta su solicitud (Ley 418 de 1997 y Decreto 1290 de 2008).	No tiene	
2°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que sean diagnosticadas con enfermedades catastróficas, ruinosas o de alto costo, según las definiciones del Ministerio de Salud y Protección Social.	Certificación Médica	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

<p>3°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, y que tengan alguna discapacidad física, sensorial (auditiva o visual), mental cognitiva/intelectual, mental psicosocial, o múltiple.</p>	<p>Certificación Médica</p>	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>
<p>4°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que fueron incluidas en el RUV por lesiones con discapacidad o incapacidad permanente sufridas con ocasión de hechos causados por accidente con Mina Antipersonal (MAP), Munición sin Explotar (MUSE) o Artefactos Explosivos Improvisados (AEI). Esta información deberá ser visible y/o actualizada en el RUV.</p>	<p>Certificación Médica</p>	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, cuya jefatura del hogar sea asumida exclusivamente por una mujer madre de familia que tenga a cargo una o más personas con discapacidad y/o enfermedad catastrófica, ruinosa o de alto costo.	Certificación Médica de la persona a cargo	<p>Certificación médica o clínica de su Entidad Administradora de Plan de Beneficios que acredite el diagnóstico médico de la lesión producida, mientras el ministerio de la de Salud y Protección Social adopta el formato de certificación relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre que aparece en el certificado debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El documento de identificación debe corresponder al de la víctima que realiza la solicitud por lesiones físicas o psicológicas. - El nombre de la institución que respalda el documento. No se admitirán certificaciones, constancias o cualquier documento suscrito por un médico particular, sólo las expedidas por los médicos adscritos a una EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios) <p>El documento debe estar firmado y conste el número de la tarjeta profesional del médico o psicólogo que hace el diagnóstico médico o concepto psicológico, respectivamente.</p>
6°. Víctimas de violencia sexual, incluidos los niños, niñas y adolescentes nacidos como consecuencia de una violación sexual.	No requiere soporte	
7°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que sean personas mayores de setenta (70) años.	Copia documento de Identidad	- Cédula de ciudadanía
8°. Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización ilícita.	No requiere soporte	
9°. Víctimas individuales de cualquier hecho susceptible de indemnización que hagan parte de un sujeto de reparación colectiva que se encuentre adelantando la ruta del Programa de Reparación Colectiva, formulado con el acompañamiento de la Unidad para las Víctimas, siempre y cuando el sujeto de reparación colectiva se encuentre incluido en el RUV.	No requiere soporte	




ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

10°. Víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, susceptibles de ser indemnizadas, que en el RUV se encuentren autoreconocidos con orientación o identidad sexual diversa, o LGBTI (lesbiana, gay, bisexual, transexual, transgenerista o intersexual).	No requiere soporte	
11°. Víctimas de todos los hechos susceptibles de indemnización que se encuentren fuera del territorio nacional con ocasión de las violaciones a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y que tengan una cuenta bancaria en el país en el que estén domiciliados o residenciados o una cuenta a su nombre en Colombia.	No requiere soporte	
12°. Familiares de víctimas de desaparición forzada y de homicidio que participen en procesos de entrega de cuerpos o restos óseos y que tengan derecho a acceder a la medida de indemnización.	No requiere soporte	

➤ *REGISTRO DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN Y CARGUE DE DOCUMENTOS SOPORTE.*

El Enlace Integral realizará el siguiente proceso:


1. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción "Histórico".

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 731 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

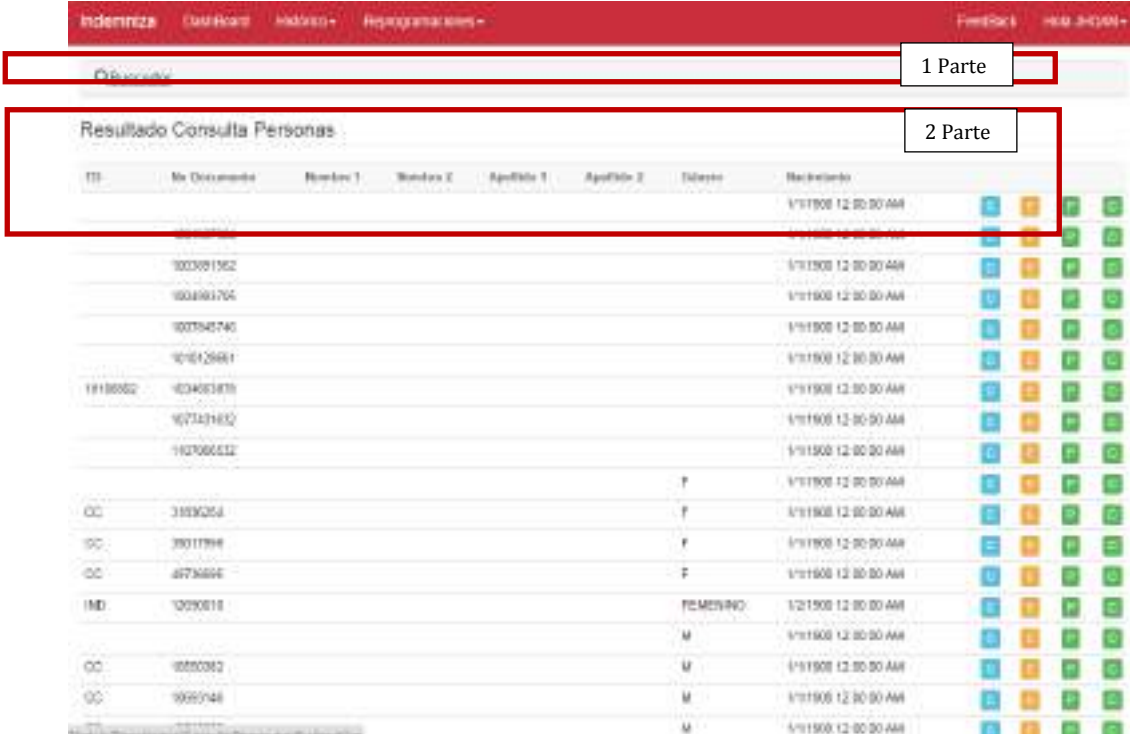


2. Allí el sistema desplegará la lista de módulos presentados en histórico, y debe seleccionar el módulo “Consulta persona”.



 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 732 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Una vez ingresa al módulo se visualizara dos tipos de información, la primera es un buscador y la segunda las personas que hacen parte de Criterios de Priorización.



The screenshot shows a web application interface with a red header bar containing navigation links: 'Indemniza', 'Cualifica', 'Indice+', 'Reparaciones-', 'Filtros', and 'Hacer Query'. Below the header is a search bar labeled 'Buscar:' with a '1 Parte' label. Below the search bar is a table titled 'Resultado Consulta Personas' with a '2 Parte' label. The table has columns for 'ID', 'No Documento', 'Nombre 1', 'Nombre 2', 'Apellido 1', 'Apellido 2', 'Sexo', and 'Fecha de Nacimiento'. The table contains 15 rows of data, each with a set of four colored buttons (blue, orange, green, red) to the right of the 'Fecha de Nacimiento' column.

ID	No Documento	Nombre 1	Nombre 2	Apellido 1	Apellido 2	Sexo	Fecha de Nacimiento
							1/11/2008 12:30:30 AM
							1/11/2008 12:30:30 AM
	1003091362						1/11/2008 12:30:30 AM
	1001691704						1/11/2008 12:30:30 AM
	1003545740						1/11/2008 12:30:30 AM
	1010126681						1/11/2008 12:30:30 AM
19186562	1034051870						1/11/2008 12:30:30 AM
	1073118132						1/11/2008 12:30:30 AM
	1107066532						1/11/2008 12:30:30 AM
						F	1/11/2008 12:30:30 AM
CC	31930254					F	1/11/2008 12:30:30 AM
CC	39017794					F	1/11/2008 12:30:30 AM
CC	40736894					F	1/11/2008 12:30:30 AM
MD	10090811					FEMENINO	1/21/2008 12:30:30 AM
						M	1/11/2008 12:30:30 AM
CC	10550382					M	1/11/2008 12:30:30 AM
CC	10055748					M	1/11/2008 12:30:30 AM
						M	1/11/2008 12:30:30 AM

3. Para buscar la persona que desea aplicarle el Criterio de priorización debe ir al buscador y puede realizar por varios criterios la consulta.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 733 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Criterios de Búsqueda:

9. Tipo Documento
10. No Documento
11. Primer Nombre
12. Segundo Nombre
13. Primer Apellido
14. Segundo Apellido


Nota: Recuerde siempre dar clic en el Botón Buscar, si realiza la acción Enter la herramienta no generara ninguna búsqueda.

4. Cuando ha seleccionado el criterio de búsqueda la herramienta desplegara una información básica con unos botones asociados, los cuales significan:

C = Consultar: Cuando selecciona este botón el desplegara información básica de la persona que seleccionamos en la búsqueda, traerá nombres y apellidos, genero, tipo, numero de documento, fecha de expedición del documento, fecha de nacimiento, departamento y municipio de nacimiento y de manera automática traerá unos ID o códigos que la herramienta asigna para control de la misma.

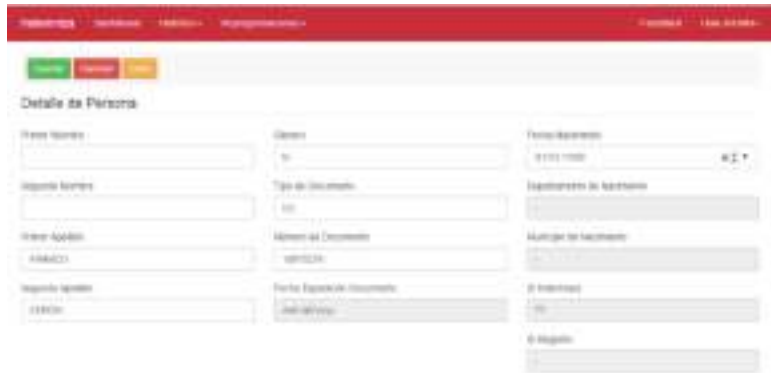
E = Editar: Cuando selecciona este botón el desplegara información de la persona que seleccionamos en la búsqueda, traerá los mismos campos que el botón C (Consultar) y podrá modificar los datos en caso de que encuentre que la información de la herramienta esta desactualizada.

P = Priorizar: Cuando selecciona este botón el desplegara información para seleccionar el criterio de priorización de una lista desplegable de acuerdo a la Resolución 00090 de 2015.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 734 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

C = Consultar Priorización: Cuando se ha registrado algún criterio de priorización para alguna persona en este botón se podrá consultar.

Boton C =



Boton P =



Boton C = Consultar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



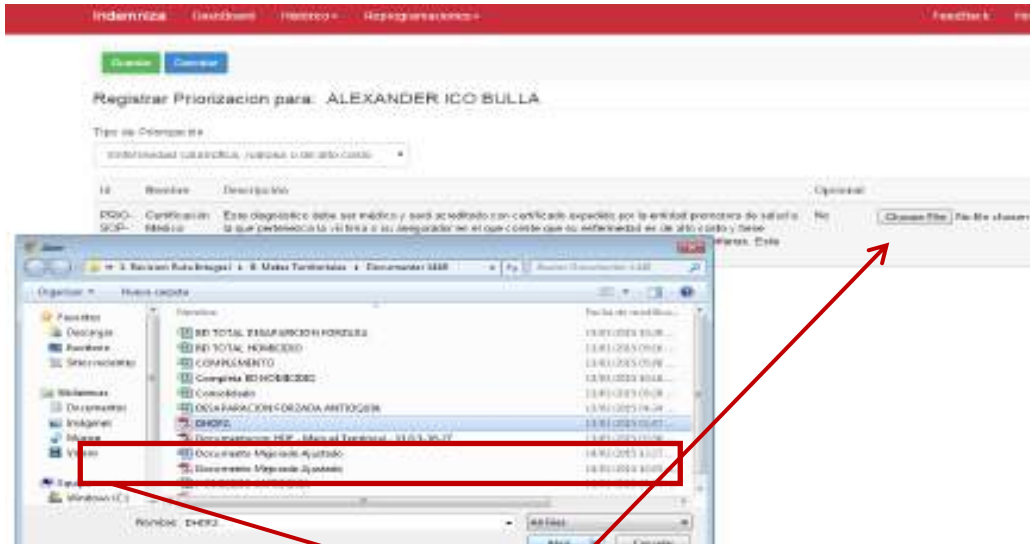
5. Para generar la identificación y cargue del criterio de priorización una vez ingrese al botón P, debe seleccionar de la lista desplegable el criterio y este le dirá el nombre del criterio, la descripción del mismo, si es opcional o no, y el botón para cargar el soporte.



6. Para cargar el soporte este debe estar en formato PDF.




ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
---	---	---



15. Cuando ha realizado esta opción debe ir al botón Guardar, y con esto finaliza la tarea de identificación de criterio de priorización. Luego debe buscar nuevamente a la persona y dar en el botón Consultar Criterio para bajar el soporte que se le entrega a la Víctima.
16. Infórmele a la Víctima que ya quedó registrada su solicitud de priorización, por cual criterio.

NOTA: El Enlace Integral no presencial debe verificar si el criterio requiere soporte e indicarle a la víctima que es necesario enviarlo vía fax service 7458019 con el siguiente rótulo: Criterio de priorización indemnizaciones.


 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 737 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

4. SENSIBILIZACIÓN A LA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS ENTREGADOS A TÍTULO DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Acciones con enfoque diferencial y de género

Mujeres

- ✓ Promover la autonomía económica y empoderamiento económico de las mujeres dentro de las actividades que se desarrollen en el marco de encuentros autónomos diferenciales.
- ✓ Hacer énfasis en las necesidades y expectativas de las mujeres superando prejuicios y roles estereotipados que sustenta imaginarios discriminatorios, incentivando alternativas para las mujeres que vayan más allá de los oficios tradicionales.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 738 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA


Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas

- ✓ Hacer énfasis en las necesidades y expectativas de las Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas, superando prejuicios y roles estereotipados que sustentan imaginarios discriminatorios. Ejemplo: Es incorrecto obligar o coaccionar a un gay para que estudie carpintería o soldadura con fines de que “entre en contacto con su lado masculino”, o a una lesbiana que se dedique a la costura porque esto es “tarea de mujeres”.
- ✓ En los Talleres de Educación Financiera, promover el reconocimiento de la diversidad y la superación de barreras de acceso teniendo en cuenta los siguientes elementos:
 - Reconocer las formas diversas de vivir la sexualidad, de amar, sentir, pensar y construir familia, aduciendo que la heterosexualidad es una norma construida social y culturalmente y no hace parte de un ordenamiento natural, y que las parejas del mismo sexo tienen iguales derechos como ciudadanos y ciudadanas.
 - Establecer compromisos o reglas en donde se reconozca la diversidad y el respeto hacia las demás personas, reprobando actuaciones que atenten contra la dignidad humana.
 - Respeto por las opiniones de las personas, todas tienen la misma validez; No hacer chistes, comentarios o comportamiento de carácter homofóbico o sexista.

Adolescentes y jóvenes

- ✓ En las jornadas proyectándonos realizar acompañamiento a los adolescentes con ICBF, para asegurar la garantía de derechos y satisfacción de necesidades básicas, teniendo en cuenta las condiciones socio familiares.
- ✓ Orientar a los adolescentes y jóvenes sobre Proyectos Productivos, generación de ingresos, ahorro, acceso a la oferta institucional del SNARIV.
- ✓ Brindar orientación clara que les permitan la toma de decisiones de los adolescentes y jóvenes, fortalecimiento de su autonomía y rol en el manejo de sus recursos.
- ✓ Direccionamiento a Programas para acceder a compra o mejoramiento de vivienda propia.

Personas mayores

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 739 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Desarrollar jornadas especiales dirigidas a personas mayores en las que se aborden temáticas como prevención del maltrato o vulneración de los derechos de las personas mayores encaminadas a que logren invertir los recursos de acuerdo a sus intereses y expectativas reales, no presionados por la familia o cuidadores, así como del fortalecimiento de autonomía económica.

Personas con discapacidad

- ✓ Promover el acceso a la información de acuerdo al tipo de discapacidad, realizando ajustes razonables, identificar intereses, capacidades, características, rol de la persona con discapacidad para definir la asesoría y orientación.
- ✓ Incluir en el Programa a las/los cuidadoras/es - acompañantes de personas con discapacidad.

Pertenencia étnica


Es necesario incorporar acciones y lineamientos que contribuyan a la autonomía económica de los sujetos étnicos, para la inversión adecuada de los recursos de indemnización para los casos individuales, conforme a los usos y costumbres de los mismos.

Persona Mayor

- Identificar y favorecer la participación activa de las personas mayores víctimas en el programa de acompañamiento para la adecuada inversión de los recursos como multiplicadores de la estrategia en el territorio.
- Brindar orientación clara que le permitan a la persona mayor víctima la toma de decisiones en el manejo de sus recursos.
- Inversión de los recursos de acuerdo a sus intereses y expectativas reales, no presionados por la familia o cuidadores, fortalecimiento de autonomía económica, prevención del maltrato o vulneración de los derechos de las personas mayores víctimas-violencia económica.

Descripción Operativa

Para facilitar el acceso de la víctima a la orientación especializada del Enlace en todos los momentos de la ruta integral teniendo en cuenta las particularidades del proceso presencial y

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 740 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

no presencial, se hace necesario que el Enlace verifique si durante el proceso de Validación de núcleo, documentación de caso para otros hechos, si la víctima ya tiene PAARI formulado, de no ser así, se deberá informar sobre el programa de acompañamiento, sin embargo para la formulación del PAARI también es necesario hacerlo, a continuación se presenta un guión general de dicha orientación.


Este programa hace parte de la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas, e incorpora lineamientos de enfoque diferencial, buscando responder de manera efectiva a las necesidades particulares de grupos étnicos, niños, niñas y adolescentes, jóvenes, mujeres, población LGTBI, personas mayores y personas en situación de discapacidad. A continuación se plantea el siguiente guion de sensibilización:

El Programa de Acompañamiento para la Inversión Adecuada de los Recursos, es un mandato legal contenido en el artículo 134 de la Ley de Víctimas, que busca que la indemnización impacte positivamente a las víctimas y se traduzca en una mejora de sus condiciones de vida, a través de la conformación de proyectos o planes de inversión que apunten a la transformación de su realidad. Por lo tanto, El Programa parte de la premisa que los recursos monetarios otorgados a las víctimas a título de indemnización, constituyen instrumentos de inclusión social que permiten la reconstrucción de sus proyectos de vida, adquiriendo así un carácter transformador.

Quisiera brindarle una información que podría ayudarle a hacer un buen uso de dichos, de forma tal que con ellos pueda alcanzar sus sueños y transformar su proyecto de vida.

En este punto es importante que usted tenga en cuenta que la indemnización se le entregará una sola vez y por ello es transcendental que usted haga un buen uso del mismo. Además le sugiero que tenga en cuenta que el dinero que va a recibir podría convertirse en un insumo para alcanzar aquellos objetivos que se había propuesto y que por diversas circunstancias no había podido alcanzar. Quiero recomendarle que identifique muy bien cuáles serían esas cosas que representarían un gran beneficio para usted y para su familia, y que para materializarlas requieren, además de otras cosas, dinero.

Por ejemplo: adquirir una vivienda propia, mejorar su nivel de educación, iniciar un proyecto productivo (un almacén, una empresa, etc.) en zona rural o en una zona urbana o adquirir una parcela para explotarla económicamente.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 741 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Si en estos momentos usted no tiene claro en qué va invertir su indemnización podría contemplar el ahorro como una opción, pues esto le condescenderá la posibilidad de contar con unos recursos adicionales, en caso tal de que se presente una calamidad o de que tenga que hacer gastos inesperados. Si finalmente usted decide ahorrar su dinero, le recomendamos hacerlo de forma segura.

A continuación se plantea un guion para cada línea de acción del programa de acompañamiento:

ORIENTACIÓN ADQUISICIÓN O MEJORAMIENTO DE PREDIO RURAL


“Como usted manifestó en la pregunta anterior el deseo que tiene de invertir su indemnización en la adquisición y explotación de una parcela, le voy a brindar una información que podría serle útil en dicho proceso.



En ese sentido, le recomiendo que al momento de invertir en la adquisición de inmuebles rurales, verifique que el vendedor sea el propietario del predio y que el predio no tenga ningún problema. Para eso, es necesario adquirir el Certificado de Libertad y Tradición del inmueble en la Oficina de Instrumentos Públicos del municipio en el que queda ubicado la parcela.

Asimismo, le recuerdo que en Colombia únicamente se adquiere la propiedad de bienes mediante una escritura pública debidamente registrada, no funcionan las carta ventas o promesas. Por último, le recomiendo que verifique que la ubicación del predio permita la realización de la actividad para la cual se adquiere. Existe un Plan de Ordenamiento Territorial según el cual en ciertas zonas no se puede realizar actividades de explotación agrícola o pecuaria.”

ORIENTACIÓN ADQUISICIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	FECHA 18/11/2015 PÁGINA 742 DE 786
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

“Como usted manifestó en la pregunta anterior el deseo que tiene de invertir su indemnización en la adquisición o en el mejoramiento de su vivienda, le voy a brindar una información que podría serle útil en dicho proceso.




“Para el mejoramiento o remodelación de vivienda le sugiero que tenga en cuenta:

- *El tipo de arreglos o mejoras que quiere realizar en la vivienda.*
- *El costo de los arreglos o las mejoras definidas. Para ello, le recomiendo ir a varios lugares con el fin de comprar los materiales en un lugar que ofrezca precios bajos. Adicionalmente, le sugiero que asista a las Ferias Integrales de Servicio a los que lo invita la Unidad, pues en esas jornadas pueden asistir ferreterías que brinden descuentos especiales para las víctimas.*
- *Si la adecuación o arreglo requiere o no de autorización para realizarse. Por ejemplo, la construcción de un nuevo piso requiere la expedición de una licencia de construcción que se puede obtener en las Secretarías de Planeación Municipal o en la Curadurías Urbanas. Es preciso tener en cuenta que para obtener estas autorizaciones deben cumplirse ciertos requisitos y que tienen un costo”.*

“Si por el contrario usted quiere comprar una vivienda, le sugiero:

- *Identificar el lugar (rural o urbano) y el precio de la vivienda que quiere adquirir.*
- *Contar con recursos disponibles para la compra del inmueble. En la mayoría de los casos los recursos recibidos por la indemnización administrativa no son suficientes para la compra, por lo que la víctima debe comprometerse a aportar recursos adicionales o buscar mecanismos de cofinanciación.*
- *Tener disponibilidad de tiempo y motivación para realizar los trámites que se requieran durante el proceso de compra.*
- *Verificar si cumple con los requisitos requeridos para acceder a subsidios, mecanismos de cofinanciación u otros.*

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 743 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- *Verificar que el vendedor sea efectivamente el dueño de la vivienda que se va a comprar o que esté autorizado para celebrar el negocio. Para saber esto puede adquirir el certificado de libertad y tradición del predio en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos”.*

ORIENTACIÓN ESTUDIOS TECNICOS, TECNOLOGICOS O UNIVERSITARIOS

“Como usted manifestó en la pregunta anterior el deseo de invertir su dinero con el fin de realizar estudios técnicos, tecnológicos y/o universitarios, le voy a brindar una información que podría serle útil en dicho proceso.




“Primero que todo, quisiera resaltar algunos beneficios que podrían generarse al invertir el dinero en mejorar su nivel educativo o ampliar los conocimientos adquiridos”

- *Ampliación de sus oportunidades laborales.*
- *Materialización de sus sueños.*
- *Mejoramiento de su calidad de vida y de la de su familia.*
- *Mejorarán sus ingresos adquiridos.*

Ahora bien, recuerde que para cada área del conocimiento se requieren unas aptitudes específicas. En ese sentido, le sugiero que tenga muy claras sus fortalezas y debilidades y que con base en éstas explore qué tipo de estudios podría realizar. Adicional a ello, es importante que revise el perfil ocupacional de la carrera escogida, esto le permitirá saber qué tipo de trabajos podrá obtener y en qué campos se podrá desarrollar profesionalmente.

Luego de identificar qué es lo que desea estudiar, verifique en que Instituciones de Educación Superior se oferta esa carrera.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 744 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

“En este punto es importante que escoja una Institución que esté acreditada por el Ministerio de Educación, pues ello garantizará que usted obtenga una educación de alta calidad. Para conocer esta información, puede preguntar en la Institución Educativa o puede ingresar al sitio web del Ministerio de Educación y verificar las instituciones que actualmente se encuentran certificadas”.

“Después de esto, llega la parte en la que los recursos de la indemnización entrarán a jugar un papel importante, pues serán la herramienta que le permitirá realizar el pago que le dará la bienvenida al mundo de la educación superior. Para ello, el Programa de acompañamiento ha gestionado unos acuerdos con las siguientes Instituciones de Educación Superior que tiene para usted los siguientes beneficios”.


[En este punto, el enlace debe verificar la ficha de oferta de la línea de educación son el fin de brindarle a la víctima información veraz y actualizada]

“Adicional a esto, existe el Fondo de Educación para las Víctimas que otorga créditos 100% condonables a aquellas víctimas que salgan beneficiarias. Además, les entrega semestralmente 1.5 SMLV de dinero para la manutención del estudiante. Para acceder a este beneficio, le recomiendo que esté pendiente de las fechas en las que se abren las convocatorias, información que aparece en el sitio web del ICETEX (www.icetex.goc.co)”.

ORIENTACIÓN CREACIÓN O FORTALECIMIENTO DE UN PROYECTO PRODUCTIVO

“Como usted manifestó en la pregunta anterior el deseo de invertir su dinero en la creación o fortalecimiento de un proyecto productivo, le voy a brindar una información que podría serle útil en dicho proceso.



 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 745 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Primero que todo, es necesario que tenga en cuenta que crear y desarrollar un proyecto productivo es una labor que requiere de compromiso, voluntad y constancia. No es una forma fácil de obtener ingresos sin realizar esfuerzos. Los frutos se obtienen en el tiempo, de acuerdo a la disciplina y el esfuerzo individual. Además, es necesario que saber qué tan bien conoce su idea de negocio - competencia, inversión a realizar, recursos necesarios, cronograma del proyecto, clientela, organización de cuentas (presupuesto, etc.) -.

También le sugiero que tenga en cuenta que el proyecto que va a emprender o a fortalecer debe estar relacionado con algo que le guste hacer y que tenga las nociones básicas para el óptimo desarrollo del mismo. Por último, no olvide que, generalmente, el éxito del proyecto está relacionado con la voluntad y empeño del interesado”.


[Si la víctima no está muy segura del uso que le va a dar a los recursos que recibirá a título de indemnización, proceda a brindar la información que se encuentra en la Parte 6]

ORIENTACIÓN AL AHORRO

“Si aún no tiene claridad sobre el uso que le va a dar al dinero que va a recibir, le recomiendo que no deseche la opción de ahorrar; el no gastarse el dinero tan pronto lo reciba le permitirá que planear mejor su inversión, cosa que redundara en un mejor futuro para usted y su familia ya que le brindará la posibilidad de mejorar sus ingresos y su calidad de vida.



Adicionalmente, tenga en cuenta que ahorrar le condescenderá la posibilidad de contar con unos recursos adicionales, en caso tal de que se presente una calamidad. Por esta razón, si no cuenta con la totalidad de los recursos para alcanzar el sueño que tiene en mente o si no tiene muy claro en que va a invertir su dinero, le recomendamos ahorrarlo de forma segura, pues recuerde que éste es un recurso que recibirá una sola vez.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 746 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Por último, le sugiero que si usted decide ahorrar el dinero que recibirá a título de indemnización, lo haga en un lugar seguro, pues mantener el dinero en su casa aumentaría la posibilidad de pérdida, robo o mal gasto del mismo. Por ello recuerde que las entidades financieras tienen opciones que le permitirán ahorrar de forma segura”.

5. VALIDACIÓN DEL NÚCLEO PARA LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (DESPLAZAMIENTO FORZADO) ¡Error! Marcador no definido.


Este paso se realiza con el fin de verificar datos personales, verificar los documentos de identificación actualizados y validar si la persona o personas del núcleo familiar son destinatarios de la medida de indemnización administrativa de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4800 de 2011.

EDAD DE LA VÍCTIMA		DOCUMENTOS REQUERIDOS
Si la víctima es mayor de 18 años:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de la cédula de ciudadanía ✓ Copia del pasaporte ✓ Cédula de extranjería 	
Si la víctima es menor de 18 años:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de la tarjeta de identidad ✓ Copia del registro civil de nacimiento ✓ Copia del pasaporte 	

Registro de la Validación del Núcleo en Herramienta INDEMNIZA

1. Ingreso a INDEMNIZA: Ip- <http://indemniza.unidadvictimas.gov.co/>

[Ingrese el usuario y contraseña asignados.](#)

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 747 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

ides/consultagruco

Indemniza

Generar Exámenes

Consultar

Filtros

1. Encontrará el siguiente HOME: En el menú superior seleccione la opción "Nuevos" y de la lista desplegable seleccione la opción "Desplazados", "Consulta Documentación 1448", en el menú superior de la herramienta.




3. Luego de realizar lo del paso uno (1) debe seleccionar el criterio por el cual realizara la búsqueda del caso.



The screenshot shows the search criteria form. It has a red header with the same navigation menu as the dashboard. The form is titled 'Búsqueda' and contains several input fields organized into three columns. The first column has 'Id', 'Radicado', and 'Proceso'. The second column has 'Victima - No Documentado', 'Victima - Primer Nombre', 'Victima - Segundo Nombre', 'Victima - Primer Apellido', and 'Victima - Segundo Apellido'. The third column has 'Desplazado - No Documentado', 'Desplazado - Primer Nombre', 'Desplazado - Segundo Nombre', 'Desplazado - Primer Apellido', and 'Desplazado - Segundo Apellido'. A green 'Buscar' button is highlighted with a red box in the bottom right corner. Below the form, there is a section titled 'Consultar Destinatarios a Documentar Desplazamiento' and a message: 'No hay resultados de búsqueda. Por favor ingrese parámetros de búsqueda.'

Los criterios por los cuales puede realizar la búsqueda del caso son:

- Radicado.
- Datos básicos de Víctima.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 748 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- Datos básicos de Destinatario.

Siempre que consulte debe dar clic en el botón “Buscar” ya que si da Enter la herramienta no realizara la búsqueda.

4. Cuando se realiza el paso dos (2) se generara una vista que contiene los datos generales del caso y podrá visualizar si el caso ya está asignado y cerrado (a través del número 8).



5. Adicional a la vista del paso tres (3) se activan tres opciones con los cuales el Enlace Integral puede realizar un análisis previo antes de generar una atención o una asociación. Las opciones de:

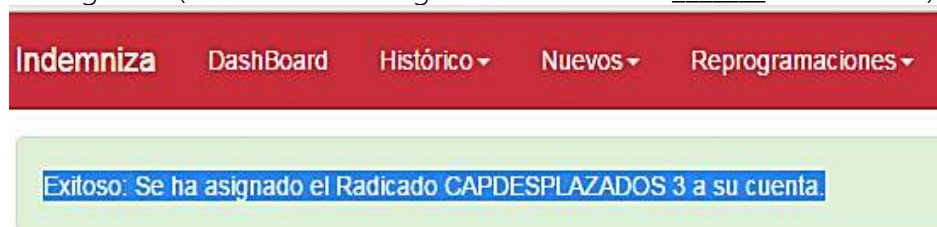
Botón V = Vista Rápida: esta opción permite visualizar cuando un enlace se haya asignado un radicado, saldrá los datos de nombre y correo del enlace.

Botón C = Consultar: esta opción permite ver un caso en modo consulta.


Botón A = Asociar: esta opción permite asignarse un caso para que pueda realizarse el proceso de documentación y reporte de novedades informativas.



6. Cuando se ha realizado el paso cuatro (4) el enlace deberá asociarse el caso y la herramienta ingresara al caso, en la parte superior saldrá el aviso en color verde que el caso fue asignado (Exitoso: Se ha asignado el Radicado _____ a su cuenta).



7. El modulo donde se documenta consta de tres partes en los cuales se realiza la gestión, una primera donde está el crear Novedad de carácter informativo (las novedades deben realizarse en físico), una segunda donde se encuentra registrada la

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 749 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

información de los miembros del hogar y las opciones de Liquidar, Crear Carta Juramentada y el botón D que permite registrar los datos de contacto y ubicación. Como tercera parte el botón agregar donde se realiza el cargue de los soportes.




8. Cuando hemos realizado el paso seis (6) recuerde que por ultimo debe cerrar el caso dando en el botón Cerrar Solicitud, la herramienta le informara en la parte superior con el aviso "Exitoso: Se ha cerrado el Radicado _____ exitosamente".



NOTA: El enlace siempre deberá registrar los datos de contacto y de ubicación en el botón "D" esto permitirá que los giros generados en el proceso de Indemnización puedan remitirse a donde la victima nos manifestó en el momento de la atención.

- Botón "D" Registrar datos de contacto de la Herramienta Indemniza.
- En la herramienta Indemniza cuando se ha realizado la Asociación del Caso y se ha generado el proceso de verificación de Novedades y soportes para la documentación, siempre deberá darse en el Botón "D" Registrar datos de contacto, esta opción permitirá dejar los datos actualizados del Jefe de Hogar y sus miembros frente a Ubicación y contacto, esto permitirá que al momento de generarse posteriores procesos o se generen los giros por Indemnización por Vía Administrativa permita realizarlos al sitio real donde la víctima se encuentra y por el contrario no se generen reprogramaciones.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 750 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Como primer paso ubique el botón “D” al lado de la victima a la cual desea realizarle la actualización de los datos de ubicación y contacto.



Una vez se ha dado click en el botón “D” se abra una ventana donde puede que la herramienta traiga datos existentes que requieran actualización o se pueda Agregar Nuevos datos “Botòn Agregar Nuevo”.



Cuando hemos dado en Agregar Nuevo se nos desplegara una ventana de Datos de Contacto y podremos registrar datos tales como: Tipo de Contacto, Departamento y Municipio (para casos de victimas en el exterior, registrar Fuera del Pais), Dirección, Telefono Fijo Principal, Telefono Fijo Secundario, Teléfono Celular Principal, Teléfono Celular Secundario, Email y Habilitado para Giro.



ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
--	--	--

Datos de Contacto

registro

Tipo de EMBAJO

Residencia

Departamento

Municipio

Dirección

Teléfono Fijo Principal

Teléfono Fijo Secundario

Teléfono Fijo Principal

Teléfono Fijo Secundario

Teléfono Celular Principal


Teléfono Celular Secundario

Email

Habilitado para Giro

Guardar

La opción de Habilitado para Giro genera dos opciones "SI / NO" donde el enlace integral debera indagar con el Jefe de Hogar si los datos suministrados se pueden habilitar para que el giro de la indemnización por vía administrativa se pueda dar.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 752 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Teléfono Fijo Principal
 Teléfono Fijo Secundario
 Teléfono Celular Principal
 Teléfono Celular Secundario
 Email
 Habilitado para DTM:
 Sí
 No
 No


En caso que los documentos estén completos, los mismos deben ser escaneados y subidos a la herramienta que disponga la Unidad, y se debe registrar en ésta el cierre del caso respectivo.

Tras la ejecución de la funcionalidad el sistema mostrará un mensaje de éxito en la operación en la parte superior de la página así:

“Exitoso: Se ha cerrado el Radicado AB0000000#### exitosamente.”

Si los documentos no están completos o no cumplen los requerimientos establecidos, el contratista, a través del enlace deberá acordar con la víctima la nueva cita para la entrega posterior de la documentación faltante para realizar el siguiente trámite.

6.DOCUMENTACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE DESTINATARIOS DE

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 753 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA).

El enlace integral, recibirá en su agendamiento, casos de víctimas de homicidio y desaparición forzada incluidos en el Registro Único de Víctimas (RUV) en el marco de la ley 1448 de 2011 y demás normas del régimen de transición y realizará el proceso de identificación de destinatarios y validación de datos, de acuerdo con los requisitos para cada hecho:

El enlace debe verificar datos personales, los documentos de identificación actualizados y validar si la persona o personas son destinatarios con mayor derecho de la medida de indemnización administrativa de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4800 de 2011.

Este proceso se realiza con el fin de verificar datos personales, verificar los documentos de identificación actualizados y validar si la persona o personas del núcleo familiar son destinatarios de la medida de indemnización administrativa de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4800 de 2011.

En caso que los documentos estén completos, los mismos deben ser escaneados y subidos a la herramienta INDEMNIZA, y se debe registrar en ésta el cierre del caso respectivo. Si los documentos no están completos o no cumplen los requerimientos establecidos el enlace deberá acordar con la víctima la nueva cita para la entrega posterior de la documentación faltante para realizar el siguiente trámite.

1. Encontrará el siguiente HOME: En el menú superior seleccione la opción "Nuevos" y de la lista desplegable seleccione la opción "Consulta Documentación 1448" "Consulta Documentación 1290", "Consulta Documentación 418", en el menú superior de la herramienta.



ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA
---	---	---



2. Filtros de Registro: Recuerde que en la parte superior de la página se encuentra el buscador el cual habilita parámetros de búsqueda y consulta por Radicado, Proceso, Datos Víctima y Datos Destinatario.

The screenshot shows a search filter form with a red header. A search bar labeled 'Buscador' is highlighted with a red box. Below it are several input fields: 'Radicado', 'Proceso', and 'Asignado' (with a dropdown menu showing 'Si'). To the right, there are columns for 'Víctima - No Documentado' and 'Destinatario - No Documentado', each with fields for 'Primer Nombre', 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido', and 'Segundo Apellido'. A green 'Buscar' button is highlighted with a red box in the bottom right corner. At the bottom of the form, it says 'Consultar Destinatarios a Documentar 1448'.

3. Gestión: Una vez ha realizado la consulta por alguno de los criterios de búsqueda el registro seleccionado se habilita con tres opciones de gestión.

V= Verificar. Permite realizar una vista general del caso con los datos básicos.

C= Consultar. Permite realizar una vista detallada tanto de la víctima como de los destinatarios y la gestión realizada del caso.

A= Asociar. Permite asociarse el caso para realizar la identificación de destinatarios y documentación pertinente del caso. Una vez asociado este quedara a ese usuario y solo el podrá cerrarlo.

A continuación encontrará la información asociada a la víctima del radicado. Si la víctima actual cuenta con otro proceso en 418 o en 1290 el sistema le mostrará los radicados



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

asociados según sea el caso. Es importante notar que la información de Víctima no es modificable, tan sólo es de consulta. Consecutivamente a la información de la víctima (haciendo scroll down sobre la pantalla) encontrará la lista de personas inscritas dentro de la declaración. Nota no todos los parentescos son aptos para la asignación de porcentaje de indemnización administrativa.

4. Estado Civil al Momento del Hecho: La información que se visualiza corresponde a la víctima (datos básicos) e información del hecho victimizante, adicional se habilita en lista desplegable estados civiles de los cuales se debe identificar al momento del hecho el que le corresponda.

4. Agregar Destinatarios: Se encuentra el botón de "A= Agregar". Si usted, tras verificar la información y soportes del declarante, nota que existe una persona que no está incluida en la declaración, usted podrá realizar la inclusión con ésta opción. Una vez haga "clic" sobre la opción de "Agregar" se mostrará la siguiente ventana:



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Información Destinatario: agregar

Nombre 1 Destinatario

Nombre 2 Destinatario

Apellido 1 Destinatario

Apellido 2 Destinatario

Género


Tipo Documento

Número de Documento

Allí deberá ingresar los datos del nuevo destinatario (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo de documento, número de documento, parentesco con la víctima, datos de contacto, bancarios y correspondencia)

Nota: Recuerde que como encargado del registro usted deberá subir la información y/o documentos que soporten la información que está creando en el sistema. Tenga en cuenta que si agrega una persona cuyo parentesco no esté incluido dentro del proceso de asignación de porcentajes (hijos, esposo/a, abuelo/a) éste no será tenido en cuenta al momento de liquidar.

Digitada la información haga "clic" en la opción "guardar" como se muestra en la siguiente imagen, esto guardará la información y actualizará de forma automática la lista de destinatarios.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 757 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



5. Agregar Destinatarios Sin Información: En los casos donde se establezca que existen destinatarios cuya información nula se podrá realizar la creación de "Destinatarios Vacíos", éste tipo de registro permite asignar y congelar el porcentaje del valor de indemnización administrativa hasta que la información de la persona sea aclarada y verificada, de ésta forma se eliminan posibles procesos de reprogramaciones futuras.

Para agregar un "Destinatario vacío" por favor haga "clic" en la opción "Agregar Vacío" como se muestra en la siguiente imagen:



Tras la acción el sistema mostrará la siguiente pantalla donde deberá seleccionar el parentesco de la persona que desea registrar:


Una vez seleccionado el "Parentesco" haga "clic" en el botón "Guardar", esto actualizará la lista de destinatarios con un nuevo registro

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



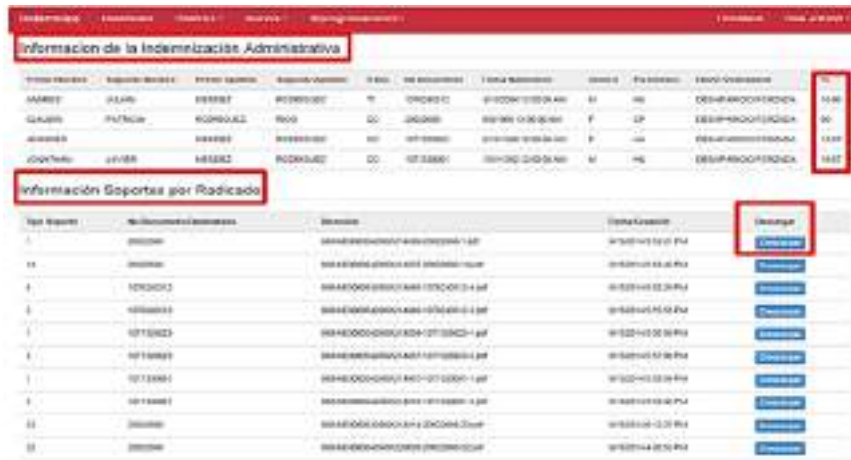
6. Editar Información de un Destinatario: En la anterior lista de personas usted podrá modificar la información del "destinatario" haciendo clic en el botón amarillo con la letra "E", Una vez haga clic, el sistema mostrará la siguiente pantalla con la información relacionada en Indemniza por parte del destinatario seleccionado así:

Modifique la información necesaria y haga "scroll down" buscando la opción de "Guardar" ubicada en la parte inferior de la ventana así:

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 759 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Haga "clic" en la opción guardar. Tan pronto el sistema procese la solicitud cerrará automáticamente la página de edición y mostrará en la parte superior de la página (haciendo scroll up) el siguiente mensaje: "Exitoso: El proceso de actualización del destinatario ha sido satisfactorio".

7. Asignación de porcentajes para Pago de Indemnización Ley 1448 de 2011: Terminada la carga y verificación de la información para cada uno de los destinatarios, es necesario hacer clic en la opción "Liquidar" ya que la herramienta realiza la asignación automática del porcentaje para cada uno.




Nota: Antes de liquidar la columna (%) dentro de la lista de destinatarios debe estar sin información. Tras la ejecución del proceso de liquidación el sistema asignará los porcentajes correspondientes según su parentesco y número de destinatarios.


En la siguiente pantalla se muestra el resultado de la ejecución del proceso. Note que para los destinatarios que no cuentan con información en "parentesco" el sistema asigna automáticamente el valor de cero (0).

8. Sección de Soportes Documentales 1448

Por último se encuentra la opción de "Información de Soportes por Radicado". Ésta sección muestra la información documental asociada al radicado y a cada una de las personas dentro de éste. Cuando abra por primera vez el radicado el sistema mostrará la siguiente información:

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 760 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Información Soportes por Radicado



Para incluir documentación por favor haga "clic" en la opción "Agregar" como se señala en la siguiente pantalla:

Información Soportes por Radicado



Tras la acción el sistema mostrará una ventana donde son listados los "Destinatarios", los "Documentos" que pueden ser cargados según sea el caso así como un control donde se debe seleccionar el archivo .PDF a cargar en el sistema.

Nota: Cuando la ventana es abierta por primera vez el sistema no mostrará información asociada a los "Destinatarios" por lo que es necesario que actualice la lista haciendo "clic" en el botón "Actualizar" ubicado al costado derecho de la lista; lo anterior cargará los datos actualizados de los destinatarios en la lista para su posible selección.



Una vez seleccionado el "Destinatario" y el "Tipo de soporte" a cargar (como se ve en la imagen anterior) haga clic en la opción "Elegir Archivo", lo anterior desplegará una ventana donde deberá buscar el archivo PDF que desea cargar así:



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



Indemniza Dashboard Histórico Nuevos Reprogramaciones Feedback Nota JHCAN

Información de la Indemnización Administrativa

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	T. Doc.	No Documento	Fecha Nacimiento	Genero	Parentesco	Hecho Victimizante	%
ANDRES	JULIAN	MENDEZ	RODRIGUEZ	Ti	1070240312	3/15/2004 12:00:00 AM	M	HU	DESAPARICION FORZADA	16.66
CLAUDIA	PATRICIA	RODRIGUEZ	ROG	CC	20922988	6/6/1968 12:00:00 AM	F	OP	DESAPARICION FORZADA	50
JENNIFER	MENDEZ	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	CC	1071329623	8/18/1988 12:00:00 AM	F	HU	DESAPARICION FORZADA	16.67
JONATHAN	JAVIER	MENDEZ	RODRIGUEZ	CC	1071330081	1/31/1992 12:00:00 AM	M	HU	DESAPARICION FORZADA	16.67

Información Soportes por Radicado

Tipo Soporte	No Documento Destinatario	Dirección	Fecha Creación	Descargar
1	20922988	889-AE.0000542989214836-20922988-1.pdf	9/15/2014 5:53:21 PM	Descargar
14	20922988	889-AE.0000542989214837-20922988-14.pdf	9/15/2014 5:53:43 PM	Descargar
4	1070240312	889-AE.0000542989214845-1070240312-4.pdf	9/15/2014 5:55:29 PM	Descargar
3	1070240312	889-AE.0000542989214846-1070240312-3.pdf	9/15/2014 5:55:55 PM	Descargar
1	1071329623	889-AE.0000542989214854-1071329623-1.pdf	9/15/2014 5:56:50 PM	Descargar
3	1071329623	889-AE.0000542989214857-1071329623-3.pdf	9/15/2014 5:57:06 PM	Descargar
		889-AE.0000542989214867-1071330081-1.pdf	9/15/2014 5:58:54 PM	Descargar
		889-AE.0000542989214872-1071330081-3.pdf	9/15/2014 5:59:43 PM	Descargar
		889-AE.0000542989214894-20922988-23.pdf	9/15/2014 6:12:27 PM	Descargar

214836-20922988-1.pdf

- Open
- Always open in Adobe Reader
- Open with system viewer
- Show in folder
- Cancel

Ubique el archivo y posteriormente haga "clic" en la opción "abrir". Una vez seleccionado el archivo haga clic en el botón "subir" como se muestra a continuación:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Agregar Documentación

Seleccione el Destinatario

Seleccione el Soporte

No se eligió archivo

Una vez sea cargado el documento la lista de soportes será actualizada automáticamente para que pueda visualizar que tipo de soporte (Tipo Soporte), de quién (No documento destinatario), cuál es la ruta física del archivo (Dirección) y cuándo fue el documento cargado (Fecha creación) y recuerde que debe descargar la afirmación bajo juramento y con la firma y huella de la persona que declaro se sube a la herramienta de acuerdo al proceso ya descrito.


Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas


PROSPERIDAD PARA TODOS

Bogotá, septiembre 15, 2014

AFFIRMACIÓN DE UNOS BENEFICIARIOS BAJO LA GRUVEDAD DE JURAMENTO

Yo, CLAUDIA PATRICIA RODRIGUEZ INOCE, identificada con la cédula de ciudadanía N° 2902848, manifiesto bajo juramento de haberme (de conformidad con lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1 Ley 2676 de 2013) Que al la víctima FRANCISCO JAVIER MENDEZ BARRALDO, identificado con el número de identidad 8.46208 y número de matrícula 4433343688 se encuentra en estado civil UNIÓN LIBRE CONVIENIO al momento de los hechos, y si que los únicos documentos con derecho a la reparación integral por vía afirmativa, son (COMPA):

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	TIPO DOCUMENTO	No DOCUMENTO	PARENTESCO DE LA VÍCTIMA
CLAUDIA PATRICIA RODRIGUEZ INOCE	CC	SI	NI
FRANCISCO JAVIER MENDEZ BARRALDO	CC	SI	NI
FRANCISCO JAVIER MENDEZ BARRALDO	CC	SI	NI
NOMBRE DE LA VÍCTIMA BARRALDO FRANCISCO JAVIER	CC	SI	NI


Manifiesto que concuerdo con la afirmación realizada que en caso de haberme (de conformidad con lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1 Ley 2676 de 2013) Que al la víctima FRANCISCO JAVIER MENDEZ BARRALDO, identificado con el número de identidad 8.46208 y número de matrícula 4433343688 se encuentra en estado civil UNIÓN LIBRE CONVIENIO al momento de los hechos, y si que los únicos documentos con derecho a la reparación integral por vía afirmativa, son (COMPA):

Al mismo tiempo, informo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que NO CONOCED a otros declarantes (de) que tengan que a mayor derecho a ser parte con anterioridad. Por lo tanto, recuerdo cuál penal y pecuniario en caso de que llegara a presentarse personas que tuvieren que a mayor derecho que los declarados en el presente documento, adicionalmente entiendo al funcionamiento de la LARVI y ser parte con anterioridad a la cual respaldar como evidencia en el expediente.


 Nombre: CLAUDIA PATRICIA RODRIGUEZ INOCE
 Tipo de Documento: CC
 Número de Documento: 2902848
 Fecha de Expedición de la Afirmación: septiembre 15, 2014
 Ciudad: CUI 6 MP 8 DE BARRIO MANCUSA
 Departamento: META Municipio: ACACIAS
 Teléfono: + 57 3202848-2-07978888



Es importante aclarar que todos los destinatarios habilitados (es decir, cuyos parentesco sean elemento de la indemnización) deben tener soportes. Note que cada soporte está asociado

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 763 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

a un "número de documento", esto significa que cada uno de los destinatarios deberá tener la información necesaria para proceder con la verificación del dato.

9. Cierre de solicitud: El cierre de solicitud significa que como encargado de la documentación del radicado usted está afirmando que la documentación e información suministrada ha sido verificada y comprobada así como que ha realizado la actividad de cargue de documentos correspondientes a los destinatarios inscritos en el sistema. Una vez una solicitud ha sido notificada como "cerrada", Indemnizaciones a nivel nacional procederá a verificar la información tras la ejecución de cruces y análisis de datos para que surta el respectivo trámite.


Para realizar el cierre de la solicitud haga "clic" en la opción "Cerrar Solicitud" ubicada en la parte inferior de la página. Tras la ejecución de la funcionalidad el sistema mostrará un mensaje de éxito en la operación en la parte superior de la página así: "Exitoso: Se ha cerrado el Radicado AB0000000#### exitosamente."

7. ENTREGA MEDIDA DE SATISFACCIÓN CARTA DE DIGNIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO.

Recomendaciones de Enfoque Psicosocial:

Entablar una conversación partiendo del reconocimiento del hecho victimizante, los sentimientos y las dificultades personales, familiares y comunitarias y luego enfatizar en los recursos materiales y humanos de los que pudo echar mano para continuar a pesar de lo ocurrido.

Expresar claramente que la directora de la Unidad para las víctimas, como entidad del Estado colombiano, le ha enviado una carta, llamada carta de dignificación y reconocimiento, buscando expresar que en nombre del Estado Colombiano, lamenta lo que le sucedió y que está seguro que esto no debió suceder.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 764 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Pregúntele a la víctima si quiere que usted le lea la carta, Si la víctima escoge la opción de que se le lea la carta, efectúe la lectura de manera pausada, dándole todo el sentido y fuerza a las palabras y mirando a la víctima durante cada párrafo. Una vez termine la lectura haga entrega de la carta. Si la víctima prefiere leerla, hágale entrega del documento.

A finalizar la lectura pregúntele a la víctima que piensa de esta carta y permítale expresar sus sentimientos, haciendo contención de ser necesario, si no desea manifestar nada al respecto, también permítalo.

Además cierre este momento enfatizando en la última parte de la carta, reiterando el compromiso de la Unidad en la búsqueda de la materialización de las medidas de reparación que le permitan, sentirse reparado.

Acciones con enfoque diferencial y de género para la carta de dignificación y reconocimiento

Persona mayor


- ✓ Entregar la Carta de dignificación en procesos que tengan en cuenta los lineamientos de Enfoque Psicosocial y Acción sin daño; actos simbólicos; domicilio de las personas mayores y personas con discapacidad que tengan dificultad para el desplazamiento a los puntos de atención o los procesos grupales.

Niñez

- ✓ Establecer mecanismos de comunicación idóneos para presentar la información contenida en la carta de dignificación que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad, personas que no saben leer, personas mayores, personas no hablantes de castellano y niños, niñas.

Persona con discapacidad

- ✓ Explicación del objetivo de la carta por parte del funcionario/a. (puede leerla el funcionario o la víctima, y preguntar sobre su contenido).
- ✓ Para personas con discapacidad auditiva que no lean y que manejen lengua de señas, se le puede informar el contenido y objetivo de la carta de dignificación a través de lengua de señas. (Pendiente aprobación enlace señante).

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 765 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

- ✓ Para personas con discapacidad auditiva que lean se le hace entrega de la carta y se pregunta de manera escrita si es claro el contenido de la carta, para brindar información adicional también de manera escrita.
- ✓ Para personas con discapacidad auditiva que no lean y no manejen lengua de señas, se le puede informar el contenido y objetivo de la carta de dignificación a través del acompañante/interprete.
- ✓ Para personas con discapacidad visual se le puede leer el contenido de la carta de manera pausada explicando el contenido de medidas de satisfacción.
- ✓ Garantizar la comprensión del sentido de la carta como medida de satisfacción.

Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas

- ✓ Incluir en la carta de dignificación el nombre identitario de las mujeres trans y hombres trans.

Pertenencia étnica


- ✓ Entrega de la carta de dignificación revisada y ajustada para grupos étnicos (Pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas raizales y palenqueras; y el pueblo Rrom o Gitano).
- ✓ Concertar con las comunidades los tipos de simbolismos mediante los cuales se sientan dignificados.

La carta de dignificación puede ser entregada en uno de los siguientes cinco momentos.

1. Al finalizar la realización del PAARI presencial, módulo de Reparación

Es función del Enlace Integral entregar la carta de dignificación al finalizar la realización del PAARI presencial, módulo de Reparación, el cual es un momento primordial en el proceso de reparación individual de las víctimas, pues se constituye en un espacio de encuentro único entre la víctima y el Estado, representado en la figura del Enlace Integral.

Es criterio del Enlace Integral definir el tipo de carta a entregar. Para ello se debe revisar en las bases de datos, de acuerdo al agendamiento del día, el precargue de la caracterización general (hecho victimizante, pertenencia étnica, edad, situación de discapacidad, sexo, género, etc). Posteriormente, tenga en cuenta la información aportada por la víctima durante la entrevista, para identificar lo que ha sido más relevante, no solo desde el hecho victimizante sino desde su experiencia posterior al hecho y sus mecanismos de afrontamiento del mismo. Por ejemplo: Si la persona es una mujer víctima de desplazamiento forzado que

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 766 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

posee una discapacidad, y en su relato expresa que lo más difícil para ella ha sido sobre llevar la discapacidad, se recomienda entregar la carta de discapacidad; por el contrario, si en la conversación la discapacidad no ha tenido mayor relevancia pero el relato se ha centrado en expresar que es una mujer líder o que su rol femenino ha tenido repercusiones importantes en su vida, es pertinente entregar la carta de mujeres.

Al finalizar el PAARI, infórmele a la persona que la Unidad para las Víctimas desea hacerle un reconocimiento en nombre del Estado colombiano, a través de un mensaje escrito enviado por la directora general, Paula Gaviria, el cual, si la persona está de acuerdo, procederá a leer en voz alta y posteriormente a entregar.

Realice la lectura de la carta en una forma pausada, dotando de significado cada una de la frases allí contenidas y mirando a los ojos a la víctima entre cada línea. Al finalizar pregúntele a la víctima cómo se siente y permítale un momento para asimilar el mensaje y expresar su sensación al respecto. Tenga en cuenta que las reacciones pueden ser diversas y que todas son igualmente válidas, para las víctimas esta tal vez sea la primera y única vez que el Estado colombiano reconozca los hechos de violencia sufridos, por tanto la reacción puede ser inesperada lo cual no quiere decir que sea errada.


Si la víctima no desea que la carta le sea leída en voz alta, manifieste su respeto y aprobación por su decisión, imprímala y entréguela a la víctima.

2. Al finalizar el PAARI no presencial, módulo de Reparación.

Es función del Enlace Integral realizar la lectura de la carta de dignificación al finalizar la realización del PAARI no presencial, módulo de Reparación, y programar su envío posteriormente.

Si bien la realización del PAARI no presencial impide un encuentro más personalizado y cercano a la víctima, la carta de dignificación se convierte en una herramienta para hacer de este un momento más significativo, que ratifique el compromiso del Estado colombiano en su proceso de reparación.

Es criterio del Enlace Integral definir el tipo de carta a entregar. Para ello se debe revisar en las bases de datos, de acuerdo al agendamiento del día, el precargue de la caracterización general (hecho victimizante, pertenencia étnica, edad, situación de discapacidad, sexo, género, etc). Posteriormente, tenga en cuenta la información aportada por la víctima durante

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 767 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

la entrevista, para identificar lo que ha sido más relevante, no solo desde el hecho victimizante sino desde su experiencia posterior al hecho y sus mecanismos de afrontamiento del mismo. Por ejemplo: Si la persona es una mujer víctima de desplazamiento forzado que posee una discapacidad, y en su relato expresa que lo más difícil para ella ha sido sobre llevar la discapacidad, se recomienda entregar la carta de discapacidad; por el contrario, si en la conversación la discapacidad no ha tenido mayor relevancia pero el relato se ha centrado en expresar que es una mujer líder o que su rol femenino ha tenido repercusiones importantes en su vida, es pertinente entregar la carta de mujeres.

Al finalizar el PAARI, infórmele a la persona que la Unidad para las Víctimas desea hacerle un reconocimiento en nombre del Estado colombiano, a través de un mensaje escrito enviado por la directora general, Paula Gaviria, el cual procederá a leer en voz alta. Infórmele que esta carta se le hará llegar por correo en físico a su lugar de residencia.


Realice la lectura de la carta de una forma pausada, dotando de significado cada una de las frases allí contenidas, vocalizando adecuadamente y manejando el tono de voz para acentuar las afirmaciones que tiene la carta. Al finalizar pregúntele a la víctima cómo se siente y permítale un momento para asimilar el mensaje y expresar su sensación al respecto. Tenga en cuenta que las reacciones pueden ser diversas y que todas son igualmente válidas, para las víctimas esta tal vez sea la primera y única vez que el Estado colombiano reconozca los hechos de violencia sufridos por tanto la reacción puede ser inesperada lo cual no quiere decir que sea errada.

3. En el marco de las Jornadas de Reparación Integral por Enfoque Diferencial.

Es función del Enlace de Programa de Acompañamiento, Enfoques Diferenciales y de Género y Medidas de Satisfacción, realizar el descargue previo de las cartas de dignificación con el enfoque acorde a la jornada que se llevará a cabo, y entregarla en el momento establecido y de acuerdo a la metodología planteada en la agenda.

El equipo de Enfoques Diferenciales y de Género de la Subdirección de Reparación Individual enviará a cada enlace la base de datos de las víctimas que participarán en la jornada para realizar el descargue de las cartas, las cuales serán llevadas impresas y entregadas en el momento definido para tal fin.

4. En las jornadas masivas de entrega de cartas de indemnización.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 768 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Las Direcciones Territoriales pueden realizar las entregas masivas de cartas de indemnización, acompañadas de la carta de dignificación y reconocimiento. No obstante, teniendo en cuenta que la carta se debe descargar del MAARIV, es función del Enlace de Programa de Acompañamiento, Enfoques Diferencial y de Género y Medidas de Satisfacción articular la labor con los enlaces integrales para realizar el descargue de las cartas de la herramienta, teniendo en cuenta que se trata de listados considerables de víctimas.

El descargue e impresión de las cartas se debe realizar previo a la jornada. El Enlace de Programa de Acompañamiento, Enfoques Diferenciales y Medidas de Satisfacción definirá con el apoyo de los Enlaces Integrales, la acción simbólica a desarrollar para dotar de sentido esta entrega.

5. Al momento del contacto telefónico con las víctimas que se encuentran en el exterior.

Teniendo en cuenta que a las víctimas en el exterior no se les hará el PAARI, la lectura de la carta se hará al momento de la llamada telefónica que realizan los enlaces integrales.


Luego de identificarse con la persona, infórmele que la Unidad para las Víctimas desea hacerle un reconocimiento en nombre del Estado colombiano, a través de un mensaje escrito enviado por la directora general, Paula Gaviria, el cual procederá a leer en voz alta.

Realice la lectura de la carta de una forma pausada, dotando de significado cada una de las frases allí contenidas, vocalizando adecuadamente y manejando el tono de voz para acentuar las afirmaciones que tiene la carta. Al finalizar pregúntele a la víctima cómo se siente y permítale un momento para asimilar el mensaje y expresar su sensación al respecto. Tenga en cuenta que las reacciones pueden ser diversas y que todas son igualmente válidas, para las víctimas esta tal vez sea la primera y única vez que el Estado colombiano reconozca los hechos de violencia sufridos por tanto la reacción puede ser inesperada lo cual no quiere decir que sea errada.

Al finalizar la lectura indíquele a la víctima que le hará llegar la carta de dignificación por correo electrónico.

➤ Descargue y Entrega de la carta de dignificación y reconocimiento

Ingrese a la herramienta MAARIV a través del siguiente link: Ip: <http://maariv.unidadvictimas.gov.co/>

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 769 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Los modelos de cartas de dignificación y reconocimiento se encuentran alojados en el módulo de medidas de satisfacción de la Herramienta MAARIV. El descargue de las cartas se debe realizar directamente de esta herramienta, independientemente del momento en el cual se entregue, con el fin de llevar un registro de las víctimas que recibieron esta medida.

Las víctimas no deben recibir la carta en más de un ocasión, por tanto es responsabilidad del Enlace Integral o el Enlace de Programa de Acompañamiento, Enfoques Diferenciales y de Género y Medidas de Satisfacción (según sea el caso), garantizar que una vez se haga el descargue de la carta, esta misma sea entregada a la víctima, o de lo contrario reportar que no se hizo la entrega con la debida justificación para que se pueda descargar y entregar en otro momento.

Para realizar el descargue de la carta de dignificación y reconocimiento de la herramienta MAARIV, el Enlace Integral o Enlace de Programa de Acompañamiento, Enfoques Diferenciales y de Género y Medidas de Satisfacción debe seguir lo siguientes pasos:

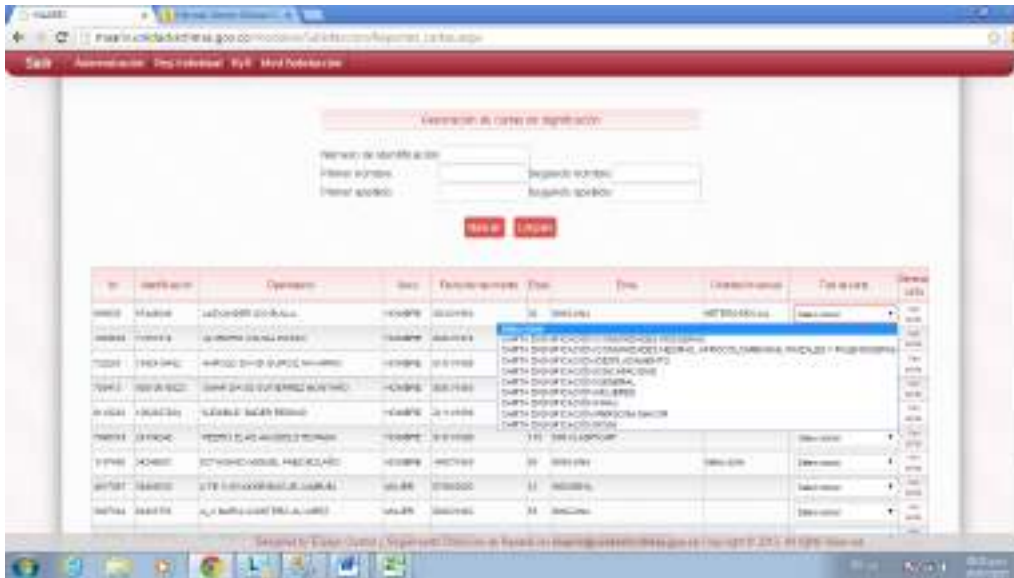
1. Ingrese a la herramienta MAARIV a través del siguiente link: Ip: <http://maariv.unidadvictimas.gov.co/>
2. Ingrese el Usuario y Contraseña asignado
3. Seleccione el módulo Medidas de Satisfacción.
4. Seleccione la ventana carta de dignificación:



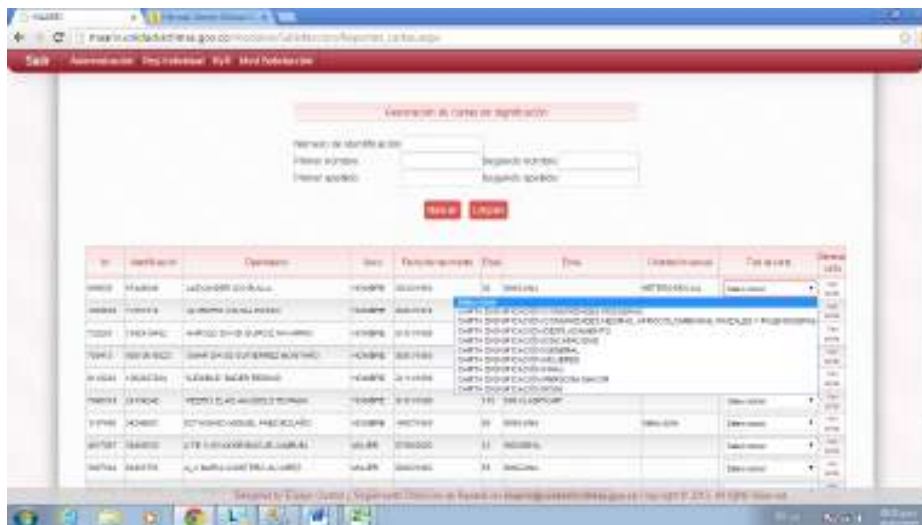



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5. Diligencie los campos de la ventana de generación de cartas de dignificación con los datos correctos de la persona y haga click en buscar.



6. El sistema le entregará información de la caracterización general de la víctima, de click en la opción tipo de carta, revisando los tipos de cartas existentes. Antes de imprimir, revise que este documento esté diligenciado de manera correcta con el nombre y apellidos de la víctima, de no ser así, realice el ajuste necesario al documento.



 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 771 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

7. Una vez seleccionado el tipo de carta de dignificación a entregar, vaya a la columna generar carta, realice el proceso de descarga.

8. ENTREGA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- *Recomendaciones de enfoque Psicosocial:*
- ✓ Tenga en cuenta que La indemnización no se debe asumir como un pago por los muertos o por el sufrimiento, pues el dolor y las experiencias de violencia que han tenido que vivir las víctimas no son cuantificables, ni es posible pagar el daño que se les ha causado. Desde esta perspectiva usted debe explicarle a la víctima cual es el sentido de la indemnización, aduciendo que este es un derecho de ellas y que el Estado reconoce que fallo en su deber de protegerlas y que sus condiciones económicas serían mejores si el conflicto armado no les hubiese afectado.
- ✓ Tenga en cuenta que recibir la indemnización puede generar en la víctima emociones encontradas, pues por un lado el dinero representa un ingreso adicional que favorecerá su situación económica, pero por otra parte es el símbolo de las violaciones a los derechos humanos que ha sufrido, por ello esté atento a las reacciones emocionales de la persona y acompañela empáticamente durante el proceso.
- ✓ No juzgue a las víctimas por desear e insistir en recibir la indemnización, pues este es su derecho.

La entrega de la carta de indemnización se realiza de forma personal por parte del enlace integral, quien deberá corroborar que se trate de la víctima que tiene el acto administrativo asignado, solicitando documento de identificación “cédula” y verificando que coincida, además deberá notificar el recibido, entregando la original y solicitando firma en la copia, así como realizar la digitalización y cargue en la herramienta Indemniza. realizando los siguientes pasos:

El enlace Integral deberá ingresar a CRM MILLENIUM.



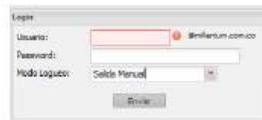
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

A continuación se mostrara paso a pasar del manejo del palicativo CRM-Milenium para la gestión **carta de indemnización**.

1. Ingrese a la dirección:

Crn.millenium.com.co:8180/millevictimas

2. Diligencie los datos de **usuario ,password** y en modo de logueo elige **salida manual**



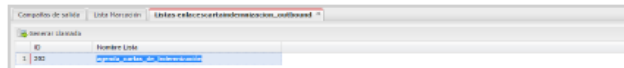
3. Dirijase a la siguiente ruta: **Menu/telefonía marcador progresivo**



4. Haz doble click en la opción **enlascartaindennizacion_outbound**



5. Ahora haz click en la opción **agenda_cartas_de Indemnización**



6. Inmediatamente aparecerá una lista con los registro asociados



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Tipo de Evento	Fecha	Nombre Cliente	Identificación	Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Teléfono 4	Teléfono Actual	Ciudad	Agente
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	SHARA DE LOS ANGELES CORDEA	42181702	3214841888					BUGA	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	MURIEL LUISA RAMOS ESTEBAN	20282127	3146910970					BUGA	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	RAQUEL CORTES CORREA	40170389	3194104100					FLORENCIA	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	FRANCY SAIZ DIAZ	27407543	3208884881					POLICARPA	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	SHARA DE LOS ANGELES CORDEA	42181702	3214841888					VALLE DEL GU.	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	DEBORA PATRICIA LUISA BARRAGAN	21888641	3007118888					CHIBORGO	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	IRADIANA GARCIA RODRIGUEZ	30110162	3248000000	40000412				ALVARADO	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	DEBORA PATRICIA LUISA BARRAGAN	21888641	3007118888					POLICARPA	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	HELENY QUIROZ OSORIO	044452741	3110041411					OBORON	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	EMILY GARCIA REYES CABRERA	27607027	3110041411					BUGABAMBOGA	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	LILY BARRERA RODRIGUEZ ESPINOZA	30111000	3111000000	40000412				NEELIA	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	BLANCA YANIRA PRIZO TORO	407841002	3200401021					CHIBOLA	
De Desplazar	04/05/2015 00:55 PM	EDIVY YULIANA BENAVIDES ARRENEZ	407022709	3111400000	44000024				BARROSA	
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	ALBA LIZY BOLAÑOSA SEPULCRA	02270217	3102020034					BARTA ROSA	

7. Para marcar un registro se debe dar doble click encima del número a marcar

Tipo de Evento	Fecha	Nombre Cliente	Identificación	Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Teléfono 4	Teléfono Actual	Ciudad	Agente
De Desplazar	04/05/2015 00:58 PM	SHARA DE LOS ANGELES CORDEA	42181702	3214841888					BUGA	

8. Inmediatamente aparecerá el guion con la información de la víctima con el fin de guardar el registro con la parametrización indicada, es de resaltar que mientras se ejecuta esta opción el sistema está marcando al número seleccionado, se recomienda tener la diadema para escuchar las marcaciones o el contacto con la víctima.

Guardar Obtener Llamada

Datos Usados: [Sin Nombre]

Historial de Llamadas

Persona de Contacto

Identificación: 26202137 Tipo de Identificación: Cédula GuitaGina

Primer Nombre: NURIA Segundo Nombre: ELENA

Primer Apellido: RAMOS Segundo Apellido: MATORANA

Email: Teléfono Fijo: 3146910970

Celular: Fecha de nacimiento: [dropdown]

Edad: Género: [dropdown]

Consultar Funciones Agregar Asignados

Dirección Residencia

Número: [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown]

Dirección Generada: Ubicación: [dropdown]



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Se deben diligenciar:

- Fecha de nacimiento
- Dirección de residencia
- Ubicación (**importante**)

9. En los espacios, **Tipo Agenda – Respuesta**, **Tipo Agenda – Proceso**, **Tipo Agenda – Proceso**, **Tipo Agenda – Proceso**; se debe diligenciar bajo el siguiente parámetro:

En el campo **# Integrantes del Hogar PAARI** se diligencia según la cantidad de integrantes


10. Ahora se debe diligenciar los campos de tipificación con el fin de tipificar el estado de la llamada, de la siguiente manera:

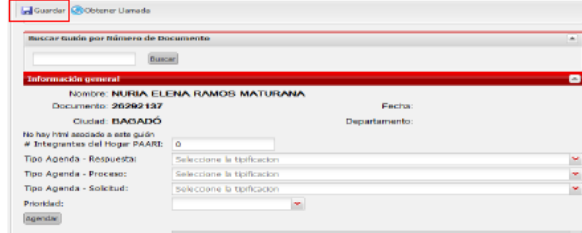
- Si la víctima fue contactada y acepta la cita se debe elegir las siguientes opciones

- Si no pudo ser contactada se debe elegir no contactado y las opciones según la trascendencia de la llamada



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

11. Ya por ultimo con el fin de guardar la gestión y el registro se debe elegir el botón  que se encuentra en la parte superior derecha del formulario



Buscar botón por número de documento

Información general

Nombre: **NURIA ELENA RAMOS MATURANA** Fecha:

Documento: **26292137**

Ciudad: **BACADO** Departamento:

No hay HTML asociado a este quién

Integantes del Hogar PAARE: 0

Tipo Agenda - Respuesta: Seleccione la tipificación

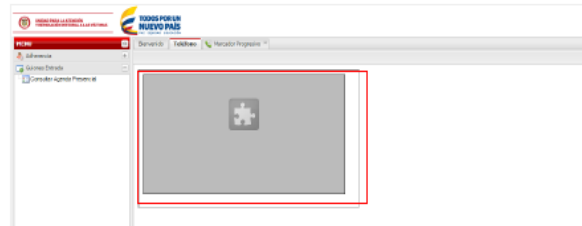
Tipo Agenda - Proceso: Seleccione la tipificación


Tipo Agenda - Solicitud: Seleccione la tipificación

Prioridad:

Importante

Si al ingresar observar alguna inconsistencia de las siguientes imágenes por favor contactarse con la mesa de ayuda al número [7458015](tel:7458015)



 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 776 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

9. REPROGRAMACIÓN DE GIROS DE INDEMNIZACIÓN

Una Reprogramación es un proceso que se realiza para volver a programar un giro de indemnización asignado a una víctima, el cual no pudo ser cobrado por diferentes circunstancias.

NOTA: En este sentido al interior del equipo especializado en la etapa de Reparación de la ruta integral, se acuerda con cada Director Territorial elegir un Enlace para el tema varios de Indemnizaciones, dicho enlace puede ser de planta de la Unidad o del equipo de Enlaces Integrales, con el fin de avanzar en estos casos pendientes. En este sentido los Enlaces Integrales presenciales no realizarán reprogramaciones, únicamente esta actividad, será realizada únicamente por el Enlace Integral asignado al tema de Indemnizaciones de cada Dirección territorial.

El Enlace Integral realizará la consulta en este módulo, para verificar el estado del giro que aparece como **Reintegrado** en la opción Histórico.

El Enlace Integral debe tener en cuenta los siguientes pasos a fin de lograr determinar el estado del giro y la naturaleza de la Reprogramación de trámite, para así redireccionar o dar trámite a la solicitud elevada por la víctima.

➤ *CONSULTA ESTADO DEL GIRO INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA*

1. Ingreso: a la herramienta INDEMNIZA: <http://indemniza.unidadvictimas.gov.co/>
2. Ingrese al menú superior de la herramienta seleccionar la opción "Histórico".

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



3. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción “Consulta pago territorial”.



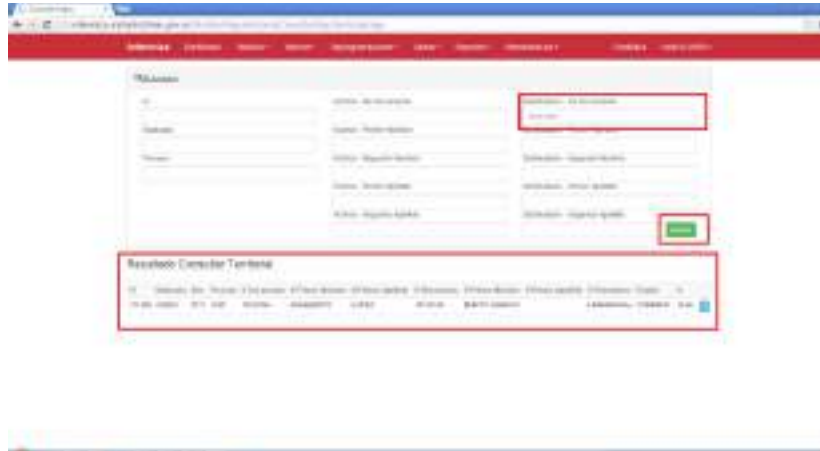
4. En el menú superior de la herramienta seleccionar la opción “Buscador”. Digitando cualquiera de los campos de consulta y dar clic en Buscar, lo cual permitirá corroborar si la víctima tiene un giro asignado para indemnización:



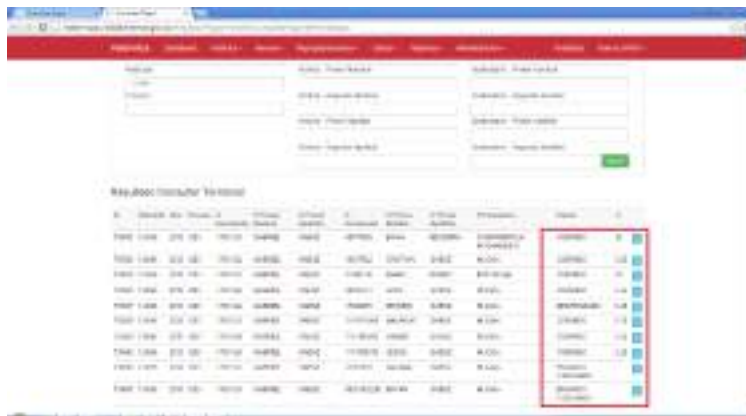


ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

5. En los resultados encontrados en el Ejemplo al cual se ingresa por la opción “Destinatario N° de Documento”. Es necesario seleccionar la Opción C de consultar.




El resultado de consultar traerá el listado de destinatarios por cada caso.



Es

Cada destinatario según su caso puede tener diferentes tipos de estado del giro:

- COBRADO:** El giro ya fue cobrado por la víctima, indicar en qué fecha y lugar
- ABONADO:** Ya se realizó un abono parcial a los destinatarios pero no se ha cerrado el caso porque están pendientes algunos destinatarios.
- ENCARGO FIDUCIARIO:** Es un menor de edad, por tanto el giro de indemnización se constituye como Encargo fiduciario.
- REINTEGRADO:** Significa que el giro no fue cobrado dentro del término estipulado por parte del destinatario, y por tanto el banco no realizará la transacción de pago, lo cual indica que el Orientador deberá revisar el módulo de reprogramaciones de

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CÓDIGO 740.04.05-3 VERSIÓN 01 FECHA 18/11/2015 PÁGINA 779 DE 786
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	
ELABORÓ EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	REVISÓ COORDINADORA RUTA INTEGRAL	APROBO SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

la herramienta para dar trámite a la solicitud y poder dar solución a la víctima. Para el caso en que el estado del giro en la herramienta Indemniza sea **Reintegrado**, es necesario realizar el procedimiento de reprogramación.

Importante: En el caso en que ninguno de estos estados sea identificado, el radicado consultado no figura en este módulo, o el estado sea EN REVISION, el Enlace Integral escalará la solicitud a fin de que el área misional de la Unidad determine el estado del giro y según sea el caso se realice el trámite correspondiente; a través de correo electrónico al profesional de ruta integral de su dirección territorial, quien escala la solicitud a través del Implementador de Ruta Integral, quien gestiona el proceso con el grupo de Indemnizaciones de la subdirección de reparación individual de la Unidad identifique la ubicación del recurso, una vez se realice el proceso, se dará respuesta por correo electrónico a la solicitud indicando el paso a seguir por parte del Enlace Integral y se realizará el trámite al cambio de estado en la herramienta Indemniza.

➤ *TIPO DE REPROGRAMACIÓN*

Según la complejidad del trámite, las reprogramaciones son de 2 tipos:

- Reprogramaciones de fondo.
- Reprogramaciones de trámite o forma.

Reprogramación de Fondo

Son aquellas reprogramaciones que requieren un trámite más especializado, las causas que generan este tipo de reprogramaciones son las siguientes: error en nombre de la víctima (Víctima directa del hecho, homicidio y desaparición forzada), destinatario con discapacidad (Persona que no puede hacer efectivo el cobro del giro por su situación de discapacidad), error en número de radicado, o por indemnización girada al tutor de un NNA, para cambio a encargo fiduciario.

A continuación se describen las opciones de reprogramaciones de Fondo, que deberán ser realizadas por parte del Enlace Integral:

REPROGRAMACIONES DE FONDO PARA GIROS DE INDEMNIZACIÓN
1. Destinatarios con Discapacidad: Cuando la solicitud de parte se pretenda



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

cambiar el registro por la incapacidad e interdicción (son términos equivalentes) del destinatario directo, se debe solicitar la sentencia judicial en la cual se designa el guardador o curador para tal efecto.

2. **Encargo Fiduciario:** Cuando la indemnización inicialmente sea girada al tutor del Niño, niña o Adolescente y sea objeto de realizar la reprogramación mediante encargo fiduciario, se deben solicitar los documentos que acrediten la identificación del NNA y datos de ubicación.

3. **Destinatarios fallecidos:** Cuando la indemnización ha sido girada a un destinatario fallecido, se debe solicitar el soporte del registro civil de defunción del destinatario.

4. **Inclusión de nuevos destinatarios:** Cuando la indemnización ha sido girada a uno o varios destinatarios, y se identifica la existencia de un destinatario con igual o mejor derecho, se debe solicitar el soporte de la documentación de identificación del destinatario y el documento que soporte el ese derecho.

Este proceso se debe realizarse por medio del diligenciamiento del módulo en Indemniza de Reprogramaciones de fondo, el cual se encuentra en construcción.

Reprogramaciones de trámite o forma

Son aquellas reprogramaciones cuyo proceso de ajuste es más sencillo, son generadas por las siguientes causas: por no cobro en la fecha establecida (durante los 30 días de vigencia en la entidad bancaria), reprogramación por error en nombre o número de identificación del destinatario, cambio de tipo de documento del destinatario, por solicitud voluntaria del destinatario de realizar consignación en cuenta nacional o cuenta extranjera, Por cambio de sucursal de la entidad bancaria, por necesidad de constitución de encargo fiduciario, o reprogramación porque el destinatario no posee la cédula o presenta contraseña.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

REPROGRAMACIONES DE TRÁMITE PARA GIROS DE INDEMNIZACIÓN

1. **Error en Nombre, Apellido o Documento de identidad del destinatario**
 - Copia de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del destinatario. Ejemplo: Errores de escritura, cambio de letras, si se trata de un cambio de nombre completo se debe tramitar a través de reprogramación de fondo.

2. **Cambio de tipo de documento de T.I. a C.C.**
 - Copia de la cédula de ciudadanía o de extranjería del destinatario.
 - Copia de la Tarjeta de Identidad del destinatario.

3. **Reprogramación por no cobro**
 - No es necesario solicitar un documento soporte, sólo se debe diligenciar la novedad en la base asignada para el efecto y actualizar todos los datos de ubicación para garantizar el cobro del giro.

4. **Cambio de sucursal bancaria**
 - No es necesario solicitar un documento soporte, sólo se debe diligenciar la novedad en la herramienta y realizar la respectiva corrección y actualizar todos los datos de ubicación.

5. **Destinatario Presenta contraseña**
 - En el momento en el que el destinatario tenga su cédula de ciudadanía original o cédula de extranjería deberá acercarse al punto de atención más cercano y solicitar su respectiva reprogramación.

6. **Consignación en cuenta nacional**
 - Diligenciamiento y cargue del Formato "SOLICITUD Y AUTORIZACION DE PAGO MEDIANTE ABONO EN CUENTA NACIONAL"
 - Certificación que contenga la siguiente información: Nombre completo del titular, el cual debe ser único, (no se acepta que el destinatario tenga una cuenta compartida). Tipo y Número de documento de identidad, Tipo de cuenta (Ahorros o Corriente)



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

7. Consignación en cuenta extranjera:
- Diligenciamiento del Formato “SOLICITUD Y AUTORIZACION DE PAGO MEDIANTE ABONO EN CUENTA EXTRANJERA”
 - Carta (oficio) elaborada por el destinatario donde solicite por escrito la consignación en el extranjero.
 - Certificación del banco que deberá contener la siguiente información: Código SWIFT o Código ABA (En Europa muchos bancos manejan el código BIC equivalente al SWIFT o ABA).
 - Nombres completos, Identificación con la cual la persona abrió la cuenta (obligatoria y la debe contener la certificación de la entidad financiera) No. de Cuenta, Lugar de ubicación del Banco, Nombre del Banco
 - Documento de identificación con el cual se realizó la apertura de la cuenta.

Nota: Si el Orientador o el Enlace integral luego de verificar en la herramienta indemniza, identifican reprogramaciones deberán realizar el proceso de registro en CRM MILLENIUM, para que el Enlace de Indemnizaciones desarrolle esta actividad, los datos de contacto de los destinatarios identifican algún cambio deben ser actualizados.

El Enlace Integral Identifica la naturaleza de la reprogramación y documentos soporte para tramitarlas. Una vez sea identificada que el tipo de reprogramación es de **Trámite**, el **Enlace Integral** solicita a la víctima los documentos soportes para diligenciar la solicitud así:

1. Ingreso a módulo de Reprogramaciones de la Herramienta INDEMNIZA

2. consulta reprogramación territorial



En el cual se puede realizar la búsqueda según los filtros establecidos en el módulo.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Buscador

ID	Victima - No Documento	Destinatario - No Documento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="110154"/>
Radicado	Victima - Primer Nombre	Destinatario - Primer Nombre
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Año	Victima - Primer Apellido	Destinatario - Primer Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		<input type="button" value="Buscar"/>

Encontrando los siguientes datos:

Reprogramaciones Nivel Territorial

Id	Geo Dpto	Geo Mani	Radicado	Año	Proceso	D Documento	D Primer Nombre	D Primer Apellido	Estado	TRP %
----	----------	----------	----------	-----	---------	-------------	-----------------	-------------------	--------	-------

3. El Enlace Integral debe verificar la columna TRP, en la cual estarán los siguientes indicadores:

INDICADORES:

- 4: significa que el caso no ha sido reprogramado, y el Orientador puede realizar el trámite correspondiente-
- 20: significa que el caso ya fue reprogramado, y se encuentra en verificación por parte del nivel nacional.
- 30: significa que el caso ya fue revisado y la reprogramación fue aprobada por el nivel nacional, y el caso entra a trámite financiero por parte del equipo de indemnizaciones.
- 35: significa que el recurso monetario para el caso en cuestión, se encuentra en la cuenta Acreedores varios y se realizó la solicitud de reembolso al Tesoro Nacional.
- 40: significa que el caso está próximo para reprogramar, generar carta de indemnización y notificar al destinatario.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

Reprogramaciones Nivel Territorial

Id	Ciudad Origen	Ciudad Destino	Radicado	Año	Proceso	ID Documento	ID Primer Nombre	ID Primer Apellido	Estado	TRP	%
22819	SANTANDER	SURATA	20186	2012	1290	91496432	ALBERTO	PAEZ	REINTEGRADO	4	12.5
25853	BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	100342	2009	1290	5019144	LUIS	BARBUDO	REINTEGRADO	20	50
229160	SANTANDER	SURATA	104813	2013	1290	60322800	SARA	ROJAS	REINTEGRADO	4	50
25801	BOLIVAR	SAN PABLO	85940	2009	1290	63203401	MARIA	LONDOÑO	REINTEGRADO	18	100
228204	SANTANDER	VELEZ	315100	2012	1290	60054103	UREL	LOPEZ	REINTEGRADO	4	16.57
228205	SANTANDER	VELEZ	315100	2012	1290	101136409	EMERQUE	LOPEZ	REINTEGRADO	4	16.58
90896	VALLE DEL CAUCA	TULLA	20989	2010	1290	6162784	FAUSTO	DOMINGUEZ	REINTEGRADO	20	100
228200	SANTANDER	VELEZ	315100	2012	1290	600680032	YANET	LOPEZ	REINTEGRADO	4	16.57
228204	SANTANDER	VELEZ	315100	2012	1290	21115411	CLAUDINA	VIRAMATE	REINTEGRADO	4	10
60226	ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO	72523	2010	1290	21620312	SOFIA	HENAO	REINTEGRADO	20	100
60226	ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO	6204	2010	1290	21620880	JULIA	JARAMAZ	REINTEGRADO	20	100
3148	ANTIOQUIA	ANATOTO	4978	2009	1290	80008200	CARLOS	VELEGAS	REINTEGRADO	4	12.5

4. En el evento en que al consultar un caso se presente el indicador 20 en la columna TRP, el Enlace Integral, debe verificar que la información registrada este correcta, en caso negativo se debe notificar por correo al líder de zona para que se genere el rechazo del caso y tramitar nuevamente la reprogramación con las correcciones pertinentes.

REPROGRAMACIONES DE TRÁMITE UNICAMENTE PARA CASOS CON TRP 4: Este número indica que el Enlace Integral puede realizar el tramite correspondiente para corregir la reprogramación, Dar clic en el botón R reprogramar

Reprogramaciones Nivel Territorial

Id	Ciudad Origen	Ciudad Destino	Radicado	Año	Proceso	ID Documento	ID Primer Nombre	ID Primer Apellido	Estado	TRP	%
22019	SANTANDER	SURATA	26136	2012	1290	91496432	ALBERTO	PAEZ	REINTEGRADO	4	12.5
25853	BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	100342	2009	1290	5019144	LUIS	BARBUDO	REINTEGRADO	20	50

5. Encontrara la opción Destinatario a reprogramar con los datos del destinatario y habilitado el campo E, para Editar los errores a corregir, es necesario realizar correctamente los ajustes en el campo requerido.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA



6. Revisar el ajuste realizado y dar clic en la opción Actualizar. Se genera el listado de datos nuevamente con el ajuste realizado, Además es necesario agregar la documentación soporte para que el caso quede bien reprogramado.

Información de Destinatarios del Radicado

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	T Doc	N Doc	Fecha Nacimiento	Genero	Parentesco	%
ALBERTO		PAEZ	SANCHEZ	CC	91466432	1/1/1900 12:00:00 AM	M	HIJO(A)	12.5
LUIS	JESUS	PAEZ	SANCHEZ	CC	91464496	1/1/1900 12:00:00 AM	M	HIJO(A)	12.5
MARIA	ISABEL	SANCHEZ		CC	28329030	1/1/1900 12:00:00 AM	F	COMPAÑERO(A) PERMANENTE	50

Información Soportes por Radicado

[Agregar](#)

Dando clic en el campo Información soporte por radicado y clic en el botón Agregar.



Dar clic en Aceptar. Este proceso finaliza cuando el estado cambia del número 4 a 20.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
EQUIPO VERIFICADORES CONCEPTUALES Y OPERATIVOS DE RUTA INTEGRAL	COORDINADORA RUTA INTEGRAL	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA – COORDINADORA GRUPO RESPUESTA

El Enlace Integral indicará a la víctima el estado de la solicitud y el procedimiento efectuado y le informará que puede consultar respuesta del tema por la línea telefónica de la Unidad, o de manera presencial.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio