



PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

1. OBJETIVO:

Brindar información, orientación y apoyo para el acceso a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno residentes en el Municipio de Itagüí, en articulación con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otras Unidades Administrativas del Municipio de Itagüí.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director(a) para el Posconflicto y la Reconciliación, en calidad de Enlace Municipal de Víctimas, la adecuada aplicación, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la atención y la orientación inicial que se le brinda al ciudadano y finaliza con la articulación de la oferta institucional y la aplicación de acciones de mejoramiento al procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Asistencia y Atención: Se entiende por asistencia a las víctimas 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. Por su parte, entiéndase por 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.

Atención Humanitaria de Emergencia: Es aquella que se entrega por parte de la Unidad para las Víctimas, a la población desplazada incluida en el Registro Único de Víctimas, que se encuentre dentro de su primer año de desplazamiento o de acuerdo con el análisis de su situación actual, se identifique un alto grado de necesidad y urgencia respecto de los componentes de la subsistencia mínima.

Atención Humanitaria de Transición: Es aquella que se entrega por parte de la Unidad para las Víctimas, a la población víctima de desplazamiento forzado, incluida en el Registro Único de Víctimas, cuyo desplazamiento haya ocurrido en un término superior a un año, contado a

Revisado por: Técnico Operativo

Aprobado por: Secretario de Gobierno

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

partir de la declaración, y que, de acuerdo con el análisis de su situación actual, se identifique carencias leves en los componentes de alojamiento temporal y/o alimentación.

AHI - 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. Esta ayuda 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.

Parágrafo 1º. Podrán acceder a esta ayuda humanitaria las personas que presenten la declaración de que trata el artículo 61 de la Ley 1448 de 2011, y cuyo hecho que dio origen al desplazamiento haya ocurrido dentro de los tres (3) meses previos a la solicitud.

Atención Humanitaria: Es la medida asistencial prevista en los artículos 62, 64 y 65 de la Ley 1448 de 2011, dirigida a mitigar o suplir las carencias en el derecho a la subsistencia mínima derivadas del desplazamiento forzado.

CAV: Centro de Atención a Víctimas (CAV), es el lugar donde se atiende de manera articulada a las víctimas del conflicto armado interno del Municipio de Itagüí.

Enlace Municipal de Atención a Víctimas: Es la persona designada por el alcalde del ente territorial para hacer efectivo el principio de corresponsabilidad respecto a la atención, asistencia y reparación integral a la población víctima del conflicto en concordancia con la Política Pública de Víctimas. Para el municipio de Itagüí es designada el/la Director(a) para el Posconflicto y la Reconciliación (Casa de Justicia).

Mesa de Participación: Las Mesas de Víctimas hacen parte de los espacios que el Estado ofrece a la población para garantizar la incidencia en las políticas que los afectan. Son también los espacios institucionales de representación de la población afectada por el conflicto para la interlocución con el Estado, en todos los niveles territoriales (municipal, departamental, distrital y nacional), y su fin es la incidencia en la construcción, ejecución y control de las políticas públicas para las víctimas.

También son espacios legales de representación de las víctimas y, como tal, parte fundamental del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, SNARIV. Las Mesas de Participación no son asambleas de víctimas, o de sus organizaciones; a pesar de que sus integrantes son postulados por Organizaciones de Víctimas, una vez son elegidos y forman parte de una mesa, representan a la totalidad de víctimas presentes en el municipio, el distrito, el departamento, o la Nación.

Participación de las víctimas: La participación es un derecho que tienen las víctimas para dar a conocer sus propuestas en la implementación y seguimiento de la Ley de Víctimas e incidir en la definición de políticas públicas que actúen en su beneficio.

La Unidad de Víctimas hace acompañamiento técnico a las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas que operan a nivel municipal, departamental y nacional, para que estos escenarios

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

operen de acuerdo a lo dispuesto en el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas expedido por medio de la Resolución 388 de 2013.

Registro Único de Víctimas (RUV): El Registro Único de Víctimas (RUV) es el registro en donde se incluye las declaraciones de víctimas, que se maneja a través del Formato Único de Declaración (FUD), para luego responder a esta población con la asistencia a que tienen derecho según la Ley 1448 de 2011.

Sistema de Información Misional (SIM): Es una plataforma que permite la estandarización de todos los sistemas de información (SICAAC, SICEQ, SICJ, GCODI) del Ministerio de Justicia y del Derecho, facilitando la gestión de la información, el correcto almacenamiento y administración de los datos, logrando una interoperabilidad eficaz y eficiente, acorde con la transformación digital de la entidad. Para la Dirección para el posconflicto y la reconciliación se utiliza el módulo de Casas de Justicia con el fin de realizar el registro de los usuarios de todas las entidades que hacen presencia en Casa de Justicia.

Sistema de Información Web de Itagüí (SIWI): Aplicativo informático que contiene un conjunto de elementos orientados al registro y caracterización de los ciudadanos, que acuden a dependencias de la Alcaldía de Itagüí y es utilizado en el Centro de Atención a Víctimas (CAV).

Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV): Este sistema está compuesto por diferentes entidades públicas nacionales y territoriales, al igual que por las mesas de participación efectiva de víctimas y organizaciones encargadas de realizar planes, programas y proyectos tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas, tal como se estableció en la Ley 1448 de 2011.

Situación de Extrema Urgencia y Vulnerabilidad: Se entiende que se encuentran en situación de extrema urgencia y vulnerabilidad aquellos hogares que por sus características socio-demográficas y económicas particulares y por su conformación actual estén inhabilitados para generar ingresos o adquirir capacidades para hacerlo, y no puedan cubrir por sus propios medios los componentes de la subsistencia mínima en materia de alojamiento temporal y alimentación. La situación de extrema urgencia y vulnerabilidad no se considera como una condición definitiva, de manera que esta puede ser superada debido a cambios en la conformación del hogar, o a medida que los miembros del hogar, por sus propios medios o mediante los programas sociales de la oferta estatal, adquieran capacidades que les permitan cubrir, cuando menos, los componentes de la subsistencia mínima.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV): La UARIV es una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, creada a partir de la Ley 1448/2011. Está adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), perteneciente al Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, del Ministerio del Interior. Tiene por objetivo coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas (SNARIV), y la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las mismas según los términos establecidos en la Ley.

Víctimas: Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 en el artículo No.3, serán víctimas “aquellas

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º 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”.

Vivanto: Es un sistema de información web que permite la consulta consolidada de la información relativa a una víctima, desde sus datos básicos, declaraciones presentadas bajo cualquier marco normativo que conforman el Registro Único de Víctimas hasta los beneficios recibidos por diferentes programas del Gobierno Nacional.

5 CONTENIDO:

5.1. Atención y Orientación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Atender y brindar orientación inicial al ciudadano: El Enlace de Víctima o el Auxiliar Administrativo del CAV, brinda atención al ciudadano que solicita el servicio de manera presencial, virtual o telefónica, orientándolo de acuerdo a sus necesidades.	Enlace de Víctimas Auxiliar Administrativo	No aplica
2. Identificar la necesidad del ciudadano: El Auxiliar Administrativo del CAV identifica las necesidades del ciudadano y de acuerdo a ellas procede de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el usuario requiere realizar una solicitud, recibir información y/o orientación, notificación sobre un proceso adelantado o de competencia de la Unidad para las Víctimas, se agenda de acuerdo a las medidas vigentes a través de cita programada, para ser atendidos por parte de los funcionarios de la UARIV. • Cuando el usuario requiere asesoría sobre la oferta institucional y/o demás procesos, se remite al servidor público designado para ello, ya sea a la Dirección para el Postconflicto y la Reconciliación, Personería Municipal o UARIV, según el caso. • Cuando la necesidad requiere ser remitida a otra dependencia de la Alcaldía Municipal se orienta al ciudadano sobre el despacho dónde puede realizar el trámite o acceder a la oferta institucional y en el caso de ser necesario se realiza la entrega de la remisión respectiva, mediante el “FO- CD-01 Remisión a instituciones”. • Cuando la necesidad es identificada como ayuda humanitaria inmediata, continúa con el numeral 5.2 de este procedimiento. 	Auxiliar Administrativo	FO-CD-01 Remisión a Instituciones



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
3. Registrar atención del ciudadano: El Auxiliar Administrativo del CAV o servidor público designado, registra la atención brindada al ciudadano en el sistema de información SIM o SIWI, ingresando el motivo y destino de la atención de acuerdo a lo establecido en la actividad anterior, también verifica el estado de Inclusión en el RUV a través del sistema de información VIVANTO.	Auxiliar Administrativo	SIM o SIWI Aplicativo Vivanto
4. Expedir certificado de asistencia: El Auxiliar administrativo o servidor público designado, expide el "FO- CD-63 Constancia de Asistencia" a petición del usuario, en el cual queda constancia que estuvo en las instalaciones del CAV, fecha, hora y dependencia.	Auxiliar Administrativo	FO-CD-63 Constancia de Asistencia
5. Realizar seguimiento a la atención brindada a las víctimas y aplicar encuesta de percepción identificando oportunidades de mejoramiento: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, aplica las encuestas de percepción en el "FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada" y las analiza; identificando y documentando oportunidades de mejoramiento o riesgos, de acuerdo con el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.	Profesional Universitario	FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada Archivo digital Tabulación Encuestas de Percepción del usuario
6. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Enlace Municipal de Víctimas y el Profesional Universitario, aplican las acciones de mejoramiento necesarias y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos", teniendo en cuenta lo establecido en el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.	Enlace Municipal de Víctimas Profesional Universitario	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.2. Ayudas humanitarias inmediatas:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Verificar las condiciones para la entrega de Ayudas Humanitarias Inmediatas: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, verifica los siguientes criterios a tener en cuenta en la gestión de la AHI: a) Oficio del Ministerio Público solicitando la ayuda	Profesional Universitario	Oficio Ministerio Público



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>humanitaria inmediata</p> <p>b) Persona/hogar con declaración no superior a tres meses de ocurrido el hecho victimizante y no estar valorado en el RUV por el hecho recién declarado</p> <p>c) No haber recibido AHL por el hecho recién declarado</p> <p>d) Condición de vulnerabilidad acentuada.</p> <p>Es necesario recibir la remisión expedida por el Ministerio Público o en su defecto se evalúa las condiciones y características de extrema vulnerabilidad o de carencias graves de la víctima y su grupo familiar en el formato "FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado".</p>		<p>FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado</p>
<p>2. Gestionar Ayuda Humanitaria de acuerdo a la necesidad: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal gestiona el trámite respectivo mediante oficio, ya sea que trate de ayuda por alimentación, utensilios, albergue, arrendamiento o transporte que cubran sus necesidades básicas vitales:</p> <p>a) Ayuda de alimentación: Si la solicitud del Ministerio Público o la valoración realizada por el Enlace Municipal de Víctimas es por ayuda de alimentación, éste autoriza al Profesional Universitario o el delegado para que entregue bonos o tarjeta, y diligencie "FO-CD-65 Acta de entrega de bonos con oficio remisario" o "FO-CD-66 Acta de entrega de bonos alimentarios por extrema vulnerabilidad" y el "FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado", según sea el caso.</p> <p>b) Ayuda de albergue o entrega de utensilios: Si la solicitud del Ministerio Público, es por ayuda de albergue o entrega de utensilios, el Enlace Municipal de Víctimas analiza el caso y por oficio remite la persona víctima a la entidad con quien se tenga contrato para tal ayuda.</p> <p>c) Ayuda de arrendamiento: Si la solicitud del Ministerio Público es por ayuda de arrendamiento, el Enlace Municipal de Víctimas realiza una valoración para determinar el medio para tramitar dicha ayuda ya sea por subsidiaridad (recursos Departamentales y Nacionales) o por trámite administrativo (recursos Municipales):</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayuda Humanitaria Inmediata por subsidiaridad: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, ingresa al aplicativo VIVANTO, módulo SI-SPAE, a través del cual realiza la creación de la solicitud, ingresando los datos completos de los integrantes del hogar, ubicación, datos de los hechos victimizantes, datos de colocación o entrega de la ayuda, adjunta la remisión del Ministerio Público y documento de identidad del jefe de hogar, y se envía la solicitud para revisión por parte del	<p>Profesional Universitario/ Delegado por el Enlace Municipal</p>	<p>FO-CD-65 Acta de Entrega Bonos Alimentarios con Oficio Remisario</p> <p>FO-CD-66 Acta de Entrega Bonos Alimentarios por Extrema Vulnerabilidad</p> <p>FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado</p>
	<p>Profesional</p>	<p>Aplicativo VIVANTO</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Universitario cita al arrendador y arrendatario, quienes deben de firmar el “FO-CD-67 Acta de Conocimiento y Entrega de AHI en Arriendo” y se entrega el cheque. Toda la documentación es archivada y digitalizada en la carpeta “Ayuda Humanitaria Inmediata”.</p> <p>d) Ayuda humanitaria psicosocial: esta ayuda se tramita a solicitud de la población víctima o del Ministerio Público. El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, registra dicha solicitud en el archivo digital “Solicitud de citas” y se continúa según el procedimiento “PR-CD-07 Atención psicosocial en Casa de Justicia”.</p>	Universitario	Registro Presupuestal Registro Presupuestal FO-AD-32 Orden de Pago FO-CD-67 Acta de Conocimiento y Entrega de AHI en Arriendo Solicitud de citas
<p>3. Realizar seguimiento a la atención brindada a las víctimas y aplicar encuesta de percepción identificando oportunidades de mejoramiento: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, aplica las encuestas de percepción en el “FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada” y las analiza; identificando y documentando oportunidades de mejoramiento o riesgos, de acuerdo con el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.</p>	Profesional Universitario	FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada Archivo digital Tabulación Encuestas de Percepción del usuario
<p>4. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Enlace Municipal de Víctimas y el Profesional Universitario, aplican las acciones de mejoramiento necesarias y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, teniendo en cuenta lo establecido en el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.</p>	Enlace Municipal de Víctimas Profesional Universitario	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

5.3. Entrega de apoyo compensatorio a los representantes de la Mesa Municipal de Víctimas del Municipio de Itagüí:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO-INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Solicitar certificado de viabilidad: El Profesional Universitario designado por el Director para el Posconflicto y la Reconciliación, solicita al inicio del año la viabilidad al Departamento Administrativo de Planeación mediante el “FO-DE-05 Solicitud de viabilidad para objetos contractuales de proyectos de inversión”, para el año vigente. Una vez aprobada la solicitud, dicho Departamento expide el “FO-DE-06 Certificado de Viabilidad”.	Profesional Universitario	FO-DE-05 Solicitud de Viabilidad para Objetos Contractuales de Proyectos de Inversión FO-DE-06 Certificado de Viabilidad
2. Solicitar certificado de disponibilidad presupuestal: El Profesional Universitario designado una vez cuente con el “FO-DE-06 Certificado de Viabilidad”, realiza solicitud de disponibilidad presupuestal a la Secretaría de Hacienda mediante el formato “FO-AD-09 Solicitud de Disponibilidad presupuestal” por el valor aprobado para el año. La Secretaría de Hacienda expide el “Certificado de disponibilidad presupuestal”.	Profesional Universitario	FO-AD-09 Solicitud de Disponibilidad Presupuestal. Certificado de Disponibilidad Presupuestal
3. Recepcionar solicitud de pago: El Coordinador de la Mesa Municipal de Víctimas presenta al Profesional Universitario el último día hábil de cada mes, una “Solicitud de pago” de las reuniones realizadas durante el mes, anexando: actas, planilla de asistencia, registro fotográfico, y autorización de cada miembro de la Mesa Municipal de víctimas, a fin de que se realice el pago a nombre del coordinador.	Coordinador de la Mesa Municipal de Víctimas	Documentos Mesa de Municipal de Víctimas: Solicitud de Pago, Actas, Planilla de asistencia, Registro fotográfico Autorización de pago
4. Expedir resolución: El Profesional Universitario, elabora la Resolución <i>“Por medio de la cual se reconoce un apoyo compensatorio a los representantes de la mesa municipal de víctimas del municipio de Itagüí”</i> , la cual debe ir firmada por el Secretario de Gobierno. Esta debe incluir el número de reuniones a las que asistió cada integrante de la Mesa de Víctimas, para ello se debe cotejar que el integrante de la Mesa de Víctimas haya asistido a la reunión en la fecha estipulada en el acta. Posteriormente se debe realizar el cálculo del total de reuniones por asistente, acorde a lo estipulado en el Decreto 283 de 23 de marzo de 2017, <i>“Por medio de la cual se reconoce un apoyo compensatorio a los representantes de la mesa municipal de víctimas del municipio de Itagüí”</i> . Una vez se determine el valor total en	Profesional Universitario	Resolución



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>la resolución se radica y publica a través del SIGGED. Luego se procede a la notificación del contenido de la Resolución a la Coordinadora de la Mesa de Víctimas.</p>		
<p>5. Solicitar Registro Presupuestal: El Profesional Universitario, una vez expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, diligencia “FO-AD-10 Solicitud de Registro Presupuestal” y se radica en la Secretaria de Hacienda adjuntando copia de la Resolución, esta dependencia expide el “Registro Presupuestal”. Este procediendo debe realizarse y radicarse el mismo día de expedición de la resolución.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>FO-AD-10 Solicitud de Registro Presupuestal</p> <p>Registro Presupuestal</p>
<p>6. Gestionar el pago: El Profesional Universitario elabora “FO-AD-32 Orden de Pago”, adjuntando todos los soportes, y se radican ante la Oficina de Contabilidad.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>FO-AD-32 Orden de Pago</p>
<p>7. Entregar apoyo compensatorio: El Profesional Universitario, una vez se expida el cheque acompaña al Coordinador de la Mesa de Víctimas a reclamarlo y hacerlo efectivo. El Coordinador cita a los miembros de la Mesa Municipal de Víctimas y el Profesional Universitario entrega el apoyo compensatorio diligenciando el “FO-CD-68 Acta entrega apoyo compensatorio”.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>FO-CD-68 Acta Entrega Apoyo Compensatorio</p>
<p>8. Realizar seguimiento a la atención brindada a las víctimas y aplicar encuesta de percepción identificando oportunidades de mejoramiento: El Profesional Universitario o delegado por el Enlace Municipal, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, aplica las encuestas de percepción en el “FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada” y las analiza; identificando y documentando oportunidades de mejoramiento o riesgos, de acuerdo con el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.</p>	<p>Líder del programa</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada</p> <p>Archivo digital Tabulación Encuestas de Percepción del usuario</p>
<p>9. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Enlace Municipal de Víctimas y el Profesional Universitario, aplican las acciones de mejoramiento necesarias y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, teniendo en cuenta lo establecido en el PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario y Parte Interesada.</p>	<p>Enlace Municipal de Víctimas</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 418 de 1997. Instrumentos para la búsqueda de la convivencia y eficacia de la justicia.
- Ley 1448 de 2011: Atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.
- Decreto 1290 de 2008. Reparación Individual por vía Administrativa para las víctimas de los grupos armados organizados al margen de la Ley.
- Decreto 4800 de 2011. Reglamenta la Ley 1448 de 2011.
- Decreto 2569 de 2014. Entrega de la ayuda humanitaria de emergencia y transición a las víctimas del desplazamiento forzado.
- Resolución Nacional 828 de 2014. Mesas de participación efectiva de las víctimas.
- Decreto 2460 de 2015. Estrategia de Corresponsabilidad de la política pública para las víctimas del conflicto armado interno.
- Resolución 090 de 2015. 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.
- Resoluciones N°01281 y 01282 de 2016; Adiciona y modifica la resolución 0388 de 2011 "Protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado.
- Resolución N° 01392 de 2016. Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado.
- Decreto Municipal N° 283 de 2017, "Tabla de valores para el reconocimiento de apoyos compensatorios destinados a garantizar la participación efectiva de los representantes de las víctimas en la mesa municipal de víctimas del conflicto armado interno".
- Resolución 0677 de 2017. Modifica el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado
- Resolución 2200 de 2018. Criterios técnicos de evaluación de la superación de la situación de vulnerabilidad de las víctimas de desplazamiento forzado.
- Resolución 1049 de 2019. Por la cual se adopta el procedimiento para reconocer y otorgar la indemnización por vía administrativa, se crea el método técnico de priorización, se deroga las Resoluciones 090 de 2015 y 01958 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2078 de 2021. Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

**Fecha de Actualización:
13/06/2022**

7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-CD-01	Remisión a Instituciones	Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Remisiones	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Eliminar
No Aplica	SIM o SIWI	Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Aplicativos: https://sici.cas.asdejusticia.gov.co/login https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/index.php	Clave de acceso al sistema	No aplica	No aplica
No Aplica	Aplicativo VIVANTO	Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Página web http://vivantov2.unidadvictimas.gov.co/	Clave de acceso al sistema	No aplica	No aplica
FO-CD-63	Constancia de Asistencia	Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	PC del responsable/ certificado de asistencia	Clave de acceso al sistema, Backups	2 años	Eliminar
FO-EM-09	Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Carpeta digital: Calidad/ Encuestas	Clave de acceso al sistema	3 años	Eliminar
No Aplica	Tabulación Encuestas de Percepción del usuario	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Carpeta digital: Calidad/ Encuestas	Clave de acceso al sistema	3 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Carpeta digital: Calidad/ Seguimientos	Clave de acceso al sistema, Backups	4 años	Archivo Central
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Carpeta digital: Calidad/ Seguimientos	Clave de acceso al sistema, Backups	4 años	Archivo Central
No	Oficio Ministerio Público	Profesional Universitario/	Oficina del	Archivo de Gestión/	Archivos de uso exclusivo	3 años	Archivo



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

**Fecha de Actualización:
13/06/2022**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
Aplica		Auxiliar Administrativo	Servidor Público Responsable	Carpeta Ayuda Humanitaria	del responsable		Central
FO-CD-64	Encuesta de caracterización víctimas del conflicto armado	Profesional Universitario/ Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
FO-CD-65	Acta de Entrega Bonos Alimentarios con Oficio Remisorio	Profesional Universitario/ Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Equipo Computo del responsable/ Carpeta Ayuda Humanitaria de Alimentación	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
FO-CD-66	Acta de Entrega Bonos Alimentarios por Extrema Vulnerabilidad	Profesional Universitario/ Auxiliar Administrativo	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión /Carpeta Ayuda Humanitaria de Alimentación	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo central
FO-DE-05	Solicitud de Viabilidad para Objetos Contractuales de Proyectos de Inversión	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
FO-DE-06	Certificado de Viabilidad	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
FO-AD-09	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

**Fecha de Actualización:
13/06/2022**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
				de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas			
No aplica	Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
No Aplica	Documentos de arriendo	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en arrendamiento	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo Central
No aplica	Resolución	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Clave de acceso al sistema, Archivos de uso exclusivo del responsable Backups	3 años	Archivo central
FO-AD-10	Solicitud de Registro Presupuestal	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central
No aplica	Registro Presupuestal	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

**Fecha de Actualización:
13/06/2022**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-AD-32	Orden de Pago	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento y de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central
FO-CD-67	Acta de Conocimiento y Entrega de AHI en Arriendo	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión /Carpeta Ayuda Humanitaria en Arrendamiento	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central
No aplica	Solicitud de citas	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	PC del Responsable/ Carpeta digital Atención psicosocial	Clave de acceso Backups	4 años	Eliminar
No Aplica	Documentos Mesa de Municipal de Víctimas	Profesional Universitario	Oficina del Servidor Público Responsable	Archivo de Gestión/ Carpeta de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Archivos de uso exclusivo del responsable Clave de acceso Backup's	3 años	Archivo central
FO-CD-68	Acta Entrega Apoyo Compensatorio	Profesional Universitario	Oficina del profesional Universitario	Archivo de Gestión / Carpeta de Apoyo compensatorio a Mesa de Víctimas	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central

	PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	Código: PR-CD-03
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 13/06/2022

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	19/01/2015	Creación del documento.
02	05/09/2016	<p>Se modifica el Objetivo, Responsable, Alcance, definiciones y términos, Control de Registros y Anexos, en el Contenido se adicionan nuevas actividades y se mejora la redacción.</p> <p>Se eliminan todas las actividades relacionadas con la atención en la UARIV, puesto que no es de control del ente municipal.</p> <p>Se adiciona el numeral 5.2. Ayudas humanitarias.</p> <p>Se ingresan los registros: FO-GS-69 Planilla de Atención Psicosocial, el FO-GS-71 Visita Domiciliaria a Víctimas del Conflicto Armado y el FO-GS-68 Solicitud de citas psicológicas.</p> <p>Cambios y modificaciones aprobadas mediante el ACTA No. 08 del 05/09/2016.</p>
03	23/03/2017	<p>Se incluye el término “Sistema de Información Web de Itagüí (SIWI)” en el numeral 3.</p> <p>Se modifica el numeral 5.1 Atención y orientación en la Actividad 3, y los Registros de las Actividades 1 y 3.</p> <p>Se modifica del numeral 5.2 Ayudas Humanitarias Inmediatas en la Actividad 2.a. y 2.b. y sus respectivos registros.</p> <p>Se actualiza el numeral 7 Control de Registros-Información documentada</p> <p>Cambios y modificaciones aprobadas mediante Acta No. 03 del 23/03/2017</p>
04	21/11/2018	<p>Se modifica:</p> <p>El Objetivo, Definiciones y Términos, se actualizan las Actividades de los numerales 5.1 y 5.2. el Control de Registros y los Anexos. De acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades.</p> <p>Se Incluye:</p> <p>En el numeral 5.1 la actividad 4. Los Formatos “FO-CD-65 Acta de entrega bonos alimentarios con oficio remitario”, “FO-CD-66 Acta de entrega bonos alimentarios por extrema vulnerabilidad”, “FO-CD-67 Acta de Entrega de Ayuda Humanitaria Inmediata en Arrendamiento a Población Desplazada” y FO-CD-68 Acta entrega apoyo compensatorio. El numeral 5.3. “Entrega de apoyo compensatorio a los representantes de la Mesa Municipal de Víctimas del Municipio de Itagüí”</p> <p>Modificaciones y cambios aprobados según Acta N° 25 del 21/11/2018.</p>
05	16/10/2020	<p>En el numeral 5. Contenido, se actualizo la actividad 5 incluyendo el FO-EM-13 Plan de mejoramiento en la redacción de la actividad.</p> <p>Se ajustó la actividad 6. Ampliando la redacción del mejoramiento continuo.</p> <p>El numeral 5.3 actividad 2. Se ajustó el nombre de la actividad iniciando en infinitivo al igual que en la actividad 4 de este mismo numeral.</p> <p>Cambios aprobados mediante acta de comité primario N° 7 del 16/10/2020</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

Fecha de Actualización:
13/06/2022

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
06	12/05/2021	<p>Se modifica: La denominación del “Responsable”, la definición de “Victimas en “Definiciones y Términos”. La redacción, responsable y registros de las actividades 1, 3, 4, 5 y 6 del Numeral 5.1; de las actividades 1, 2, 3 y 4 del numeral 5.2 y de las actividades 1 y 8 del numeral 5.3; La redacción y Registro de la actividad 2 del numeral 5.1. El “Control de los Registros- Información Documentada” y “Anexos” de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades.</p> <p>Se Incluye: Dentro de las definiciones y términos: “Asistencia y Atención”, “Participación de las víctimas” “Mesa de Participación”. Las Actividades 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9 del numeral 5.3. En los documentos de referencia se adicionan la siguiente referencia normatividad: Resoluciones 01281 y 01282 de 2016, Resoluciones 01392 de 2016 y Resolución 0677 de 2017..</p> <p>Se elimina: Dentro de las definiciones y términos: “Plan de Atención”, “Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI)”, “Planilla AHI Dinero”. Dentro de los documentos de referencia se eliminan las referencias sobre la “Ley 975 de 2005” “Ley 1437 del 2011” y “Resolución 1126 de 2015”.</p> <p>Cambios aprobados mediante el Acta de Comité primario N° 05 del 12/05/2021.</p>
7	13/06/2022	<p>Se modificó: En “CONTENIDO”, actividad 5.1. Atención y Orientación: se Responsables y redacción, en la actividad 5.2. Ayudas Humanitarias Inmediatas, se realizan cambios en las actividades y responsables, se incluye mejor redacción y actualización en la descripción del procedimiento establecido en el numeral 1 y 2; y se precisan las fuentes de verificación del punto 3 y 4. En la actividad 5.3. Entrega de apoyo compensatorio a los representantes de la Mesa Municipal de Víctimas del Municipio de Itagüí, se mejora la redacción de las actividades y se precisan las fuentes de verificación de los puntos 4, 8 y 9. Y se actualiza toda la información documentada del numeral 7. Control de los Registros y el numeral 9. Anexos. El formato FO-CD-67 Acta de entrega de ayuda arrendamiento a la Población Desplazada cambia de nombre por “Acta De Conocimiento Y Entrega De AHI En Arriendo” y se actualiza su contenido.</p> <p>Se Incluyo: En “Definiciones Y Términos” concepto: Sistema de Información Misional (SIM). En el numeral 6. Documentos de Referencia, se adiciona la Resolución 1049 de 2019 y la Ley 2078 de 2021.</p> <p>Cambios Socializados y Abobados en Acta de Comité Primario No. 06 del 13/076/2022.</p>

9. ANEXOS:



**PROCEDIMIENTO PARA LA RUTA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO**

Código: PR-CD-03

Versión: 07

**Fecha de Actualización:
13/06/2022**

- FO-CD-01 Remisión a Instituciones
- FO-CD-63 Constancia de asistencia
- FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado
- FO-CD-65 Acta de entrega bonos alimentarios con oficio remisorio
- FO-CD-66 Acta de entrega bonos alimentarios por extrema vulnerabilidad
- FO-CD-67 Acta de Conocimiento y Entrega de AHI en Arriendo
- FO-CD-68 Acta entrega apoyo compensatorio
- FO-AD-09 Solicitud de Disponibilidad Presupuestal
- FO-AD-10 Solicitud de Registro Presupuestal
- FO-AD-32 Orden de Pago
- FO-EM-09 Encuesta de Percepción del usuario o parte interesada
- FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
- FO-DE-05 Solicitud de Viabilidad para Objetos Contractuales de Proyectos de Inversión
- FO-DE-06 Certificado de Viabilidad
- FO-DE-11 Matriz de Riesgos