

# Guía para la atención telefónica a víctimas del conflicto

---

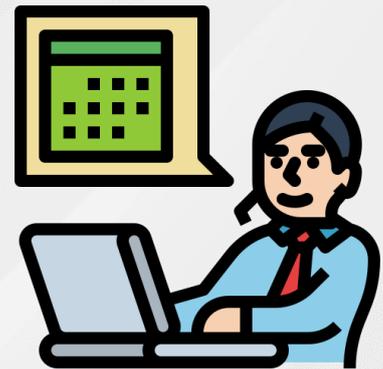


7 de abril de 2020

Procuraduría Delegada para el Seguimiento al Acuerdo de Paz



# Atención telefónica a víctimas del conflicto armado



La Procuraduría Delegada para el Seguimiento al Acuerdo de Paz continuará desde Bogotá atendiendo telefónicamente las llamadas de las personas que requieran orientación, atención o toma de declaraciones en línea.

Esto de conformidad con la Directiva Presidencial nro. 002 del 12 de marzo de 2020 relacionada con las Medidas para atender la contingencia generada por el COVID – 19, a partir del uso de de las Tecnologías de las Información y las Comunicaciones; el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, a través del cual se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia, y la decisión del doctor Fernando Carrillo Flórez de suspender la atención presencial al público y reforzar los canales viturales.

***La Procuraduría Delegada para el Seguimiento al Acuerdo de Paz envió comunicación vía correo electrónico del 26 de marzo de 2020, a los procuradores regionales y provinciales, con recomendaciones relacionadas con la atención a las víctimas a través de diferentes canales. Con respecto a la toma de declaraciones sugirió garantizar que haya funcionarios, de las entidades del Ministerio Público, disponibles para la recepción de declaraciones por hechos recientes.***

---

**Adicionalmente, se les indica que es preciso:**

- Coordinar con las alcaldías y personerías, con el fin de que a través de las administraciones municipales se le informe a la Procuraduría o a la Personería si es necesario recibir una declaración para que el funcionario disponible, según turnos preestablecidos, se desplace a recibirla.

**Nota:** en la comunicación también se estableció que los servidores que ejercen funciones como Ministerio Público, en los diferentes ejes misionales, **coordinarán con su jefe inmediato el ejercicio de su actividad en los casos estrictamente necesarios y cuando situaciones excepcionales así lo exijan**, esto para garantizar la prevención, mitigación y atención de la emergencia sanitaria y efectivizar los derechos humanos de la población vulnerable de su municipio, manteniendo siempre el cabal cumplimiento de las medidas de autocuidado establecidas, entre otras, en:

- Los Decretos 457 y 460 de 2020
- La Resolución 380 del 10 de marzo del 2020 que adopta medidas preventivas en el país por Causa del Coronavirus
- La Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, “Declaración de la Emergencia Sanitaria por Causa del Coronavirus”
- Los Lineamientos de Prevención del Contagio por COVID – 19 y atención en salud para las personas con discapacidad, sus familias, las personas cuidadoras y actores del sector salud
- Las orientaciones para la prevención, contención y mitigación del Coronavirus COVID – 19, en personas adultas mayores, centros vida, centros guía y centros de protección de larga estancia para adultos mayores, y
- El ABC del nuevo coronavirus realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, que se adjunta a la presente guía



# Guía de trabajo

## 1. Recepción de la llamada

Las llamadas entrarán por las líneas telefónicas de la Entidad y su trámite oficial se surtirá así:

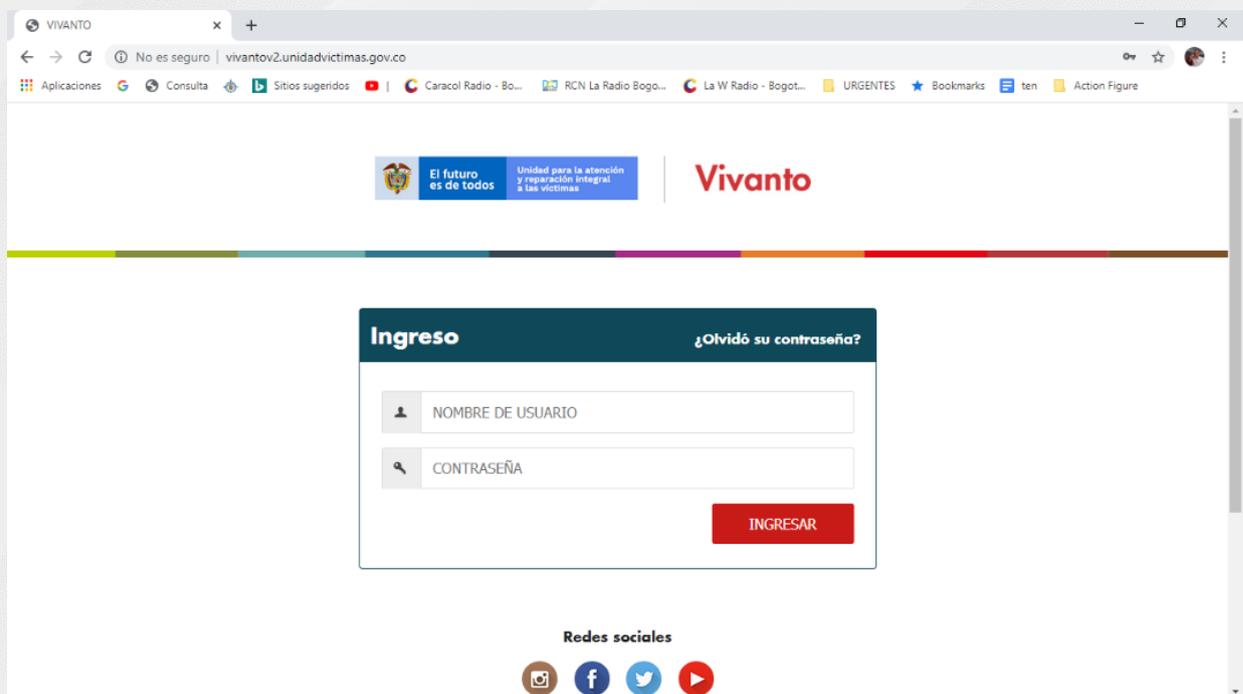
**Se recibirá la llamada y se solicitarán todos los datos indicados en el registro de excel:**

- ✓ Fecha de llamada
- ✓ Nombre y apellido
- ✓ Cédula de ciudadanía
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Teléfono
- ✓ Asunto
- ✓ Primera vez
- ✓ Respuesta directa / formato PQRS
- ✓ Observaciones



**Nota.** Cuando al concluir la llamada queda absuelta toda la inquietud debe diligenciarse **únicamente el formato de excel**, para ser enviado a diario al correo electrónico: [dvelasco@procuraduria.gov.co](mailto:dvelasco@procuraduria.gov.co) a cargo de Diana Marcela Velasco Rincón, con copia a [spatino@procuraduria.gov.co](mailto:spatino@procuraduria.gov.co), en titularidad de la funcionaria Silvia Patiño Kopp.

## 2. Se confirmará si la persona está inscrita en el Registro Único de Víctimas y el estado en el que se encuentra su caso en la plataforma VIVANTO



The image shows a screenshot of a web browser displaying the VIVANTO login page. The browser's address bar shows the URL [vivantov2.unidadvictimas.gov.co](http://vivantov2.unidadvictimas.gov.co). The page header includes the text "El futuro es de todos" and "Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas" next to the "Vivanto" logo. The main content area features a login form with the title "Ingreso" and a link for "¿Olivó su contraseña?". The form contains two input fields: "NOMBRE DE USUARIO" and "CONTRASEÑA", followed by a red "INGRESAR" button. At the bottom, there is a "Redes sociales" section with icons for Instagram, Facebook, Twitter, and YouTube.

**Nota.** En caso de que haya dificultades con la plataforma VIVANTO o con el registro para la toma de declaraciones en línea, el funcionario deberá enviar la solicitud a Doris Patricia Enciso Ortiz, al correo electrónico [denciso@procuraduria.gov.co](mailto:denciso@procuraduria.gov.co) para que haga la gestión correspondiente ante la Unidad.

---

Cada funcionario debe mantener el usuario activo, lo cual se logra consultando periódicamente la plataforma, puesto que el Sistema Vivanto cancela las cuentas de quienes no han accedido durante 30 días.

**Importante.** Dado que la información consultada es confidencial solicite durante la revisión en la plataforma de Vivanto, la fecha de nacimiento y el número de identificación del peticionario para confirmar que se está hablando con la persona que rindió la declaración.

Durante este tipo de llamadas deberá informar a la persona que las solicitudes ante la Unidad para las Víctimas no requieren tramitadores y que son completamente gratuitas.

Recuerde que si durante la llamada usted detecta irregularidades debe reportarlas ante las autoridades.



**3. Se le explicará al usuario que tanto la Procuraduría General de la Nación como la Unidad para las Víctimas, durante esta emergencia, realizarán atención telefónica, y para el caso de la Unidad, los canales de comunicación son los siguientes:**

- **Dirección territorial central**

**#QuédateEnCasa** 🏠 | Para que las víctimas se mantengan en el aislamiento preventivo y puedan seguir protegiendo sus vidas y las de sus familias, la Dirección Territorial Central de la **Unidad para las Víctimas** habilitó nuevas líneas de atención a partir de abril.  
**#UnidosPorLasVíctimas**



La Dirección Territorial Central informa que a partir del 1 de abril del año 2020 dispone, temporalmente, de nuevas líneas telefónicas para brindar atención alterna.

Líneas habilitadas:

**Bogotá, D.C.**

**3177446668 y 3176688967**

**Boyacá**

**3134121122**

**Cundinamarca**

**3228829346**

**Tolima**

**3219647396**

Se reciben llamadas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Este canal de servicio se suma a los ya dispuestos por la entidad como son la Página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co), correo electrónico [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co), líneas 01800091119, Bogotá 4261111 y al código 87305 para recepción de mensajes de texto.



**El futuro es de todos**

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

- **Dirección territorial Caquetá y Huila**



Dirigido a nuestra población víctima de la **TERRITORIAL CAQUETÁ - HUILA:**

Apreciados usuarios: Como sabemos por ahora en algunos de nuestros puntos no les podremos atender de manera presencial, dadas las directrices nacionales con la emergencia sanitaria que se registra en todo el país, por lo anterior con el objeto de cuidar la salud de todos y evitar el contagio y la propagación del covid 19, les invitamos a utilizar nuestras líneas telefónicas especiales para atenderlos y brindarles la orientación requerida, de la manera más eficiente:

Los números telefónicos son:

**Neiva: 3102411121**

**Pitalito: 3182269436 y 3186085116**

**Florencia: 3105524191**

**Cartagena del Chairá: 3223280102**

**La Montañita: 3173712057**

**San Vicente del Caguán 3214755215**

Para resolver otro tipo de inquietudes:

Correo electrónico:

[victimas@lamontanita-caqueta.gov.co](mailto:victimas@lamontanita-caqueta.gov.co)



**El futuro  
es de todos**

**Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas**

- **Dirección territorial Magdalena Medio**



### **ATENCIÓN A POBLACIÓN VICTIMA**

Horario de atención a través de las líneas telefónicas habilitadas de lunes a viernes en **horario de 7:00 a.m. 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.**

### **CENTRO REGIONAL**

Líneas Barrancabermeja  
3227126762 - 3184010485 - 3044835903

### **PUNTOS DE ATENCIÓN**

Línea San Pablo: 3218522258  
Línea Cimitarra: 3006436893  
Línea Puerto Berrio: 3137510825

#### **Recomendaciones:**

1. Informar al momento de la llamada número de documento de identidad de la víctima solicitante y el teléfono de contacto actualizado.
2. Informar al momento de la llamada de manera clara y precisa el motivo de la solicitud o consulta.



**El futuro  
es de todos**

**Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas**

---

También se les informará que la Unidad dispuso de los siguientes correos electrónicos para que los peticionarios se comuniquen virtualmente con la Unidad:

### ***Unidad para las víctimas:***

***Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o similares:***

***[servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co)***

***Asuntos y requerimientos judiciales:***

***[notificaciones.juridicauariv@unidadvictimas.gov.co](mailto:notificaciones.juridicauariv@unidadvictimas.gov.co)***

***A través de la página web: [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) en la sección servicio al ciudadano diligenciando el formulario virtual***

Otros canales que pueden ser utilizados por las víctimas son el Chat Bot, el servicio de mensajes cortos, la Unidad en Línea, la Autoconsulta Telefónica y el Servicio de Fax que según la Unidad para las Víctimas funcionan de la siguiente manera:



**Chat bot:** es necesario que la víctima ingrese a la página de la Unidad: [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) y digite el nombre completo y el número de identificación. En este chat puede consultar información sobre Atención Humanitaria (giro disponible y proceso de medición para la atención humanitaria).



**Servicio de mensajes cortos – SMS - Código 87305:** se accede por medio de la página web de la Unidad [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) o por medio de cualquier celular.



**Unidad en línea:** se accede a través de la página [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) Ya estando en la página la persona debe responder correctamente las preguntas de seguridad y autenticarse en la herramienta (usuario y contraseña) para tener acceso a los diferentes módulos de consulta. Es importante que la víctima recuerde su usuario y contraseña para el ingreso posterior.



**Autoconsulta telefónica:** en la opción 5 de las líneas telefónicas, la víctima recibirá información sobre atención humanitaria (giro disponible y medición para entrega de ayuda humanitaria).



**Fax: opción 8 de las líneas 018000911119 y 426 11 11.** Se puede enviar una solicitud legible incluyendo los nombres completos, el número del documento y el tipo de identificación.

## 4. Medidas implementadas por la Unidad para la Atención y la Reparación a las Víctimas mediante la Resolución 272 del 16 de marzo de 2020

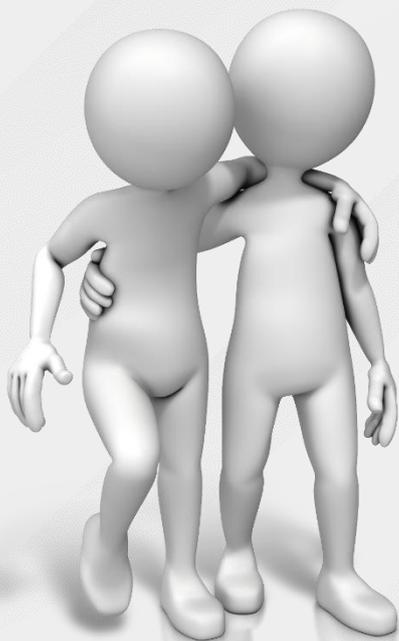
Todos los funcionarios del Ministerio Público que atiendan llamadas telefónicas deben tener en cuenta las medidas adoptadas por la UARIV, para lo cual es importante conocer lo contemplado en la Resolución nro. 272 del 16 de marzo de 2020, así como en el artículo 9 del mismo documento:

## ARTICULO 9°.

“Respecto de las medidas misionales y operativas, las cuales deberán implementarse a partir de la expedición, deberá tenerse en cuenta por parte de cada una de las Direcciones y Subdirecciones técnicas, en el marco de su competencia lo siguiente:

**Prevención:** se realizarán de manera virtual todas las asesorías a los entes territoriales que la requieran.

### Atención y asistencia Humanitaria:



- i) **Emergencias:** se deberán adelantar todas las acciones humanitarias, a través del acompañamiento y la movilización de los profesionales de la SPAE de cada Dirección Territorial para atender las emergencias humanitarias.
- ii) **Entrega, atención y asistencia humanitaria:** se coordinará con el operador bancario las acciones para no afectar la entrega de giros y con el operador de entrega en especie, la continuidad de la atención de las emergencias humanitarias.
- iii) **Orientación:** la DGI, en conjunto con las Direcciones-Territoriales deben definir el funcionamiento de CRAV y puntos de atención acorde con los lineamientos que establezca cada Entidad Territorial. La DGSH — SAAH deberá fortalecer la atención por medio de los canales virtuales, para permitir mantener la orientación a las víctimas. Esto deberá informarse mediante comunicaciones publicadas en la página web de la entidad, y en los lugares que cada Dirección Territorial considere pertinente.

## Reparación:



- iv) **A nivel general:** se suspenden todas las actividades que estén programadas por el operador logístico entre el 16 de marzo al 13 de abril de 2020.
- v) **Reparación Individual:** se deben cancelar todas las entregas masivas de cartas de indemnización entre el 16 de marzo y el 13 de abril. Las jornadas de entrega de indemnizaciones se realizarán a través de jornadas con citaciones previas, que no aglomeren más de 10 personas por turno de entrega, acordando e informando de manera enfática la implementación por parte de los destinatarios de todas las medidas de autocuidado definidas por el Ministerio de Salud.
- vi) **Reparación Colectiva:** se cancelarán todas las actividades programadas con los sujetos de reparación colectiva de todo el territorio nacional entre el 16 al 13 de abril 2020.
- vii) **Retornos y Reubicaciones:** durante el mes de marzo no se harán diálogos comunitarios, para las reuniones bilaterales con alcaldías se pide concertar con las entidades territoriales, teleconferencias o reuniones virtuales.
- viii) **Grupo de enfoque psicosocial:** se suspenden todas las actividades previstas para el periodo comprendido entre el 16 de marzo y el 13 de abril 2020.”

**5. En los casos en los cuales durante la llamada el peticionario haga un requerimiento puntual que deba absolver la UARIV, o cuando el funcionario que atiende considera que es necesario requerir a la Unidad para las Víctimas, adicionalmente al trámite indicado por el Equipo de Apoyo CAP, en el formato de atención a peticiones, se deberá enviar la solicitud a los siguientes correos electrónicos, según el carácter de la comunicación:**

***Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o similares:***

***[servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co)***

***A través de la página web: [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) en la sección servicio al ciudadano diligenciando el formulario virtual***

***Asuntos y requerimientos judiciales:***

***[notificaciones.judicauariv@unidadvictimas.gov.co](mailto:notificaciones.judicauariv@unidadvictimas.gov.co)***

Tenga en cuenta que el formato solicitado al grupo de apoyo exige unos mínimos que se deben consultar tanto con el peticionario como en VIVANTO, y que se relacionan a continuación:

- Datos del peticionario
- Tipo de función que requiere de la Procuraduría General de la Nación:  
Prevenición<sup>1</sup>:   x   Intervención<sup>2</sup>:
- Petición y/o hechos:

**Para el caso de esta delegada:**

**1.1. VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS:**

Indicar datos de la víctima:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Documento de Identificación: C.C. \_\_\_ T.I. \_\_\_ C.E. \_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_

Dirección de Residencia: \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Celular o teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Fecha de los hechos generadores de la condición de víctima: \_\_\_\_\_

Municipio donde ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_

Fecha de la declaración como víctima: \_\_\_\_\_ Ciudad donde declaró: \_\_\_\_\_

Municipio donde se ubican los predios a restituir: \_\_\_\_\_

Trámite a solicitar intervención:

- Reconocimiento calidad de víctima: \_\_\_\_\_
- Solicitud ayudas humanitarias: \_\_\_\_\_
- Proceso de indemnización administrativa: \_\_\_\_\_
- Proceso de restitución de tierras: \_\_\_\_\_
- Otros \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> **Función Preventiva y Servicios:** (Se trata de la vigilancia y el control preventivo, del ejercicio de acciones ciudadanas consagradas constitucionalmente, y del trámite de quejas y peticiones para proteger derechos fundamentales, sociales, económicos, ambientales y culturales, especialmente de los grupos vulnerables.)

<sup>2</sup> **Función de Intervención y Servicios:** (En su calidad de sujeto procesal la Procuraduría General de la Nación interviene ante las jurisdicciones Contencioso Administrativa, Constitucional y ante las diferentes instancias de las jurisdicciones penal, penal militar, civil, ambiental y agraria, de familia, laboral, ante el Consejo Superior de la Judicatura y las autoridades administrativas y de policía. Su facultad de intervención no es facultativa sino imperativa y se desarrolla de forma selectiva cuando el Procurador General de la Nación lo considere necesario y cobra trascendencia siempre que se desarrolle en defensa de los derechos y las garantías fundamentales.)

**Nota.** Lo anterior además de información relacionada con las comunicaciones y el tratamiento de datos de contacto, requeridos en el archivo de word.

**6. En los casos en los cuales las llamadas correspondan a requerimientos puntuales de ayuda humanitaria inmediata en otros departamentos o municipios, además de la orientación básica que se entrega al usuario, se deberá hacer enlace con las procuradurías regionales o provinciales para que, desde sus competencias, apoyen lo correspondiente.**

**El funcionario que atiende la llamada deberá:**

- 1. Consultar en Vivanto**
- 2. Informarle a la víctima de su derecho a recibir Ayuda Humanitaria Inmediata y del trámite que iniciará la Procuraduría consistente en requerir a la entidad territorial (alcaldías) para que entregue la ayuda humanitaria en los componentes de alojamiento y alimentación.**
- 3. Es preciso aclararles que la Ayuda Humanitaria Inmediata la otorga la entidad territorial por el hecho victimizante de desplazamiento forzado ocurrido durante los últimos tres meses a partir del momento en el cual se dio el desplazamiento.**





4. También se les debe orientar con respecto a que el ente territorial podrá contemplar la entrega de Ayuda Humanitaria Inmediata a las víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado (Capítulo 4, artículo 2.2.6.4.1. del Decreto 1085 de 2015), “(...) ocurridos durante los últimos tres meses, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada como consecuencia del hecho.

*Estas ayudas deben cubrir los componentes de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio.*

*Las entidades territoriales deben suministrar esta ayuda a las víctimas que la requieran, hasta por un mes. Este plazo puede ser prorrogado hasta por un mes adicional, en los casos en que la vulnerabilidad derivada del hecho victimizante lo amerite”.*

5. Remitir correo electrónico a la procuraduría regional o provincial correspondiente para que se tramite solicitud.
6. Relacionar esta gestión como una atención telefónica en el SIM e informar de la misma en el cuadro de excel, con copia a Silvia Patiño Koop.

**7. En los casos en los cuales las llamadas correspondan a requerimientos de las víctimas del conflicto, incluidas en el RUV, y que se relacionen con solicitudes de ayuda humanitaria sustentadas en el deterioro de su condición como resultado de la emergencia sanitaria por la presencia del COVID – 19**

**El funcionario que atiende la llamada deberá:**

- 1. Consultar en Vivanto**
- 2. Informarle a la víctima que puede hacer la solicitud de ayuda humanitaria, requiriéndole a la Unidad una nueva medición de carencias, para que esta entidad inicie el trámite correspondiente, de acuerdo con la Resolución nro 1645 de 2019.**
- 3. En caso de que la persona informe que ha intentado comunicarse con la Unidad en repetidas ocasiones sin obtener una respuesta que le permita radicar su solicitud, el funcionario que atiende la llamada deberá remitir la solicitud a la Unidad para las Víctimas, a través del correo electrónico: [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co)**
- 4. Abrir un asunto abreviado en el SIM y hacer el registro correspondiente en Strategos.**



## 8. En los casos en los cuales las llamadas correspondan a toma de declaración en línea



Cuando el peticionario solicite que le sea tomada una declaración es preciso informarle lo siguiente:

- ✓ Se tomarán declaraciones de hechos victimizantes recientes, no superiores a los tres meses de ocurridos y se activará la ruta con las alcaldías municipales o altas consejerías, poniendo en consideración la ayuda humanitaria inmediata.
- ✓ Se acordará una fecha y hora, lo más pronto posible, para la toma de la declaración.
- ✓ Deberá informársele a la persona acerca de la necesidad de que acuda a la toma de declaración con tapabocas, y que es importante mantener el distanciamiento social. En caso de que no tenga tapabocas este se le proporcionará.
- ✓ También deberá pedírsele que si sospecha de ser portador del COVID – 19, lo informe para que se inicie el protocolo establecido por el Gobierno Nacional. En esos casos no se tomará declaración por el riesgo de contagio.

**Nota.** La fecha de la toma de la declaración no podrá ser superior a un día después de haber recibido la llamada, incluso si el requerimiento lo hacen sábados, domingos o festivos.

---

## En Bogotá:

Como la declaración solo se puede tomar presencialmente, la Coordinación del Centro de Atención a Víctimas asignará al funcionario que deberá asistir al Centro de Atención a Víctimas, teniendo en cuenta los mínimos exigidos por el gobierno nacional para su protección y la de su familia.

## Fuera de Bogotá:

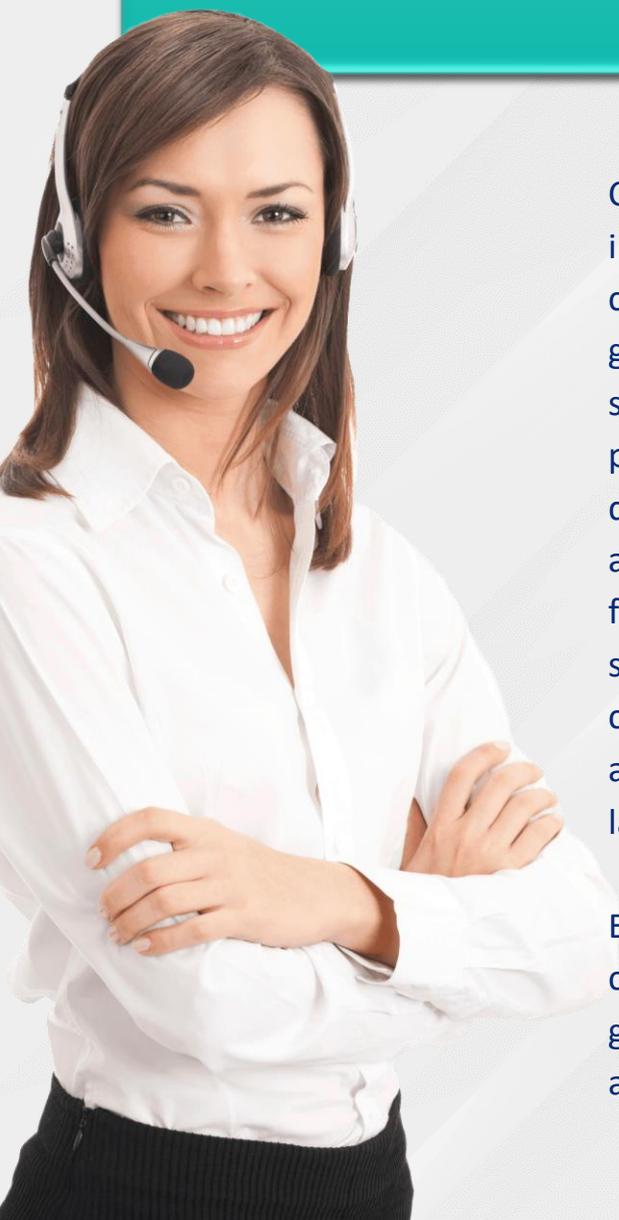
Si la llamada que se recibe hace referencia a la toma de declaraciones, dado que esta solo se puede tomar presencialmente, el Procurador Regional o Provincial asignará al funcionario que deberá asistir a la sede del Ministerio Público, teniendo en cuenta los mínimos de protección para el funcionario y sus familias por parte del Gobierno Nacional.

En estos casos si la llamada se recibe en Bogotá el funcionario deberá remitir los nombres y teléfonos de contacto al correo electrónico del funcionario de enlace en la procuraduría regional o provincial, indicando que es necesario que se atienda al usuario lo más pronto posible.

Cuando en la procuraduría regional o provincial no se cuente con el 'kit de toma en línea', el funcionario deberá comunicarse telefónicamente con el procurador provincial y regional y enviar, a los correspondientes correos electrónicos, la solicitud de la víctima de desplazamiento forzado.

Para ambos casos, se dará por cumplida la atención cuando se tenga conocimiento de que ya se tomó la declaración en línea.

## 9. Información adicional que debe entregarse en todas las llamadas



Como parte de la atención el funcionario deberá informar que la Unidad para las Víctimas, en comunicación del 26 de marzo de 2020, dirigida a los gobernadores, alcaldes distritales y municipales, les solicitó que: “(...) en el marco de sus competencias promuevan acciones efectivas para brindar las medidas de atención / ayuda humanitaria inmediata y de asistencia a la población víctima en su territorio, focalizando y priorizando a la población víctima en situación de vulnerabilidad, de manera coordinada y complementando los esfuerzos que en la materia adelanta el gobierno nacional, a través de la Unidad para las Víctimas, Prosperidad Social y el ICBF”.

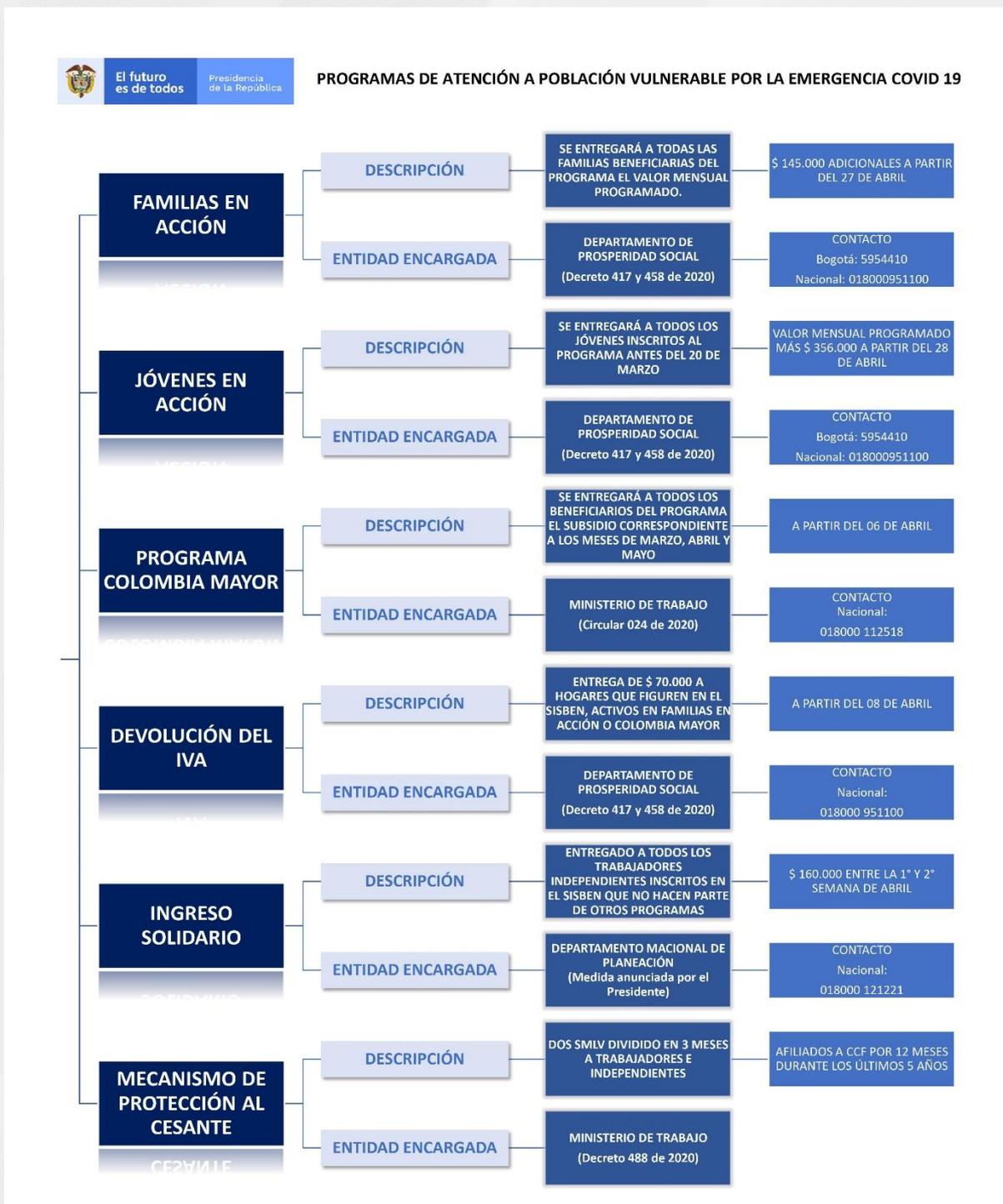
En consideración a lo anterior se les debe sugerir contactarse con las alcaldías municipales o con las gobernaciones para conocer con qué programas de ayuda adicional cuentan las entidades a nivel territorial.

**Nota:** también es importante decirles que la Unidad para las Víctimas cruzará las bases de datos de los registros administrativos para saber quiénes han recibido ayudas de otros programas gubernamentales durante la emergencia del COVID, y priorizar a las víctimas que no hayan recibido ninguna de ellas.

A continuación, los programas que el Gobierno Nacional ha dispuesto para la población vulnerable por la emergencia COVID 19:

- ✓ Programa de ingreso solidario: la persona debe acceder a <https://ingresosolidario.dnp.gov.co/> y revisar si fue incluido en este beneficio del gobierno nacional.

### Programas adicionales:





### PROGRAMAS DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE POR LA EMERGENCIA COVID 19

<b>PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	SE ENTREGARÁN MERCADOS A LOS ADULTOS MAYORES QUE NO RECIBAN OTRAS AYUDAS	EN EL MES DE ABRIL
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	UNIDAD NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGO	CONTACTO <a href="http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Noticias/2020/Unidad-Nacional-para-la-Gestion-del-Riesgo-entrega-asistencia-humanitaria-a-adultos-mayores.aspx">http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Noticias/2020/Unidad-Nacional-para-la-Gestion-del-Riesgo-entrega-asistencia-humanitaria-a-adultos-mayores.aspx</a>
<b>PROTECCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	SE ENTREGARÁN PAQUETES ALIMENTICIOS A LAS FAMILIAS DE NIÑOS Y NIÑAS EN PROGRAMA ICBF	DESDE EL 23 AL 28 DE MARZO
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (Anunciada por el Presidente)	CONTACTO Nacional: 018000918080
<b>MERCADOS DIAN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	SE ENTREGARÁN ALIMENTOS INCAUTADOS POR LA DIAN A HOGARES EN LA GUAJIRA	EN EL MES DE MARZO Y ABRIL
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	DEPARTAMENTO DE PROSPERIDAD SOCIAL (Anunciada por el Presidente)	CONTACTO <a href="https://www.prosperidadsocial.gov.co/inf/not/Paginas/En-La-Guajira,-Prosperidad-Social-entregar%C3%A1-32-toneladas-de-alimento-incautadas-por-la-DIAN.aspx">https://www.prosperidadsocial.gov.co/inf/not/Paginas/En-La-Guajira,-Prosperidad-Social-entregar%C3%A1-32-toneladas-de-alimento-incautadas-por-la-DIAN.aspx</a>
<b>COLOMBIA RESPONDE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	20 BILLONES DE PESOS DISPONIBLES PARA CRÉDITOS	A PARTIR DEL 30 DE MARZO
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	MINISTERIO DE HACIENDA Y BANCOLODEX (Decreto 468)	CONTACTO <a href="https://www.bancolindex.com/noticias/colombia-responde-3553">https://www.bancolindex.com/noticias/colombia-responde-3553</a>
<b>COLOMBIA EMPRENDE E INNOVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	DIRIGIDO A STARTUPS Y PEQUEÑAS EMPRESAS CON MENOS DE CINCO AÑOS.	CRÉDITOS DE HASTA 100 MILLONES DE PESOS A PARTIR DEL 30 DE MARZO
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	INNPULSA Y BANCOLODEX FINDETER	CONTACTO <a href="https://innpulsacolombia.com/ColombiaEmprendelInnova/">https://innpulsacolombia.com/ColombiaEmprendelInnova/</a>
<b>EMPRENDEDORES AGRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	DIRIGIDO A TODOS LOS EMPRENDEDORES AGRO CON MENOS DE 8 AÑOS DE CONSTITUIDOS	CRÉDITOS DE HASTA 70 BILLONES DE PESOS
	<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	BANCO AGRARIO (Decreto 486 de 2020)	CONTACTO: <a href="https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Banco-Agrario-anuncia-plan-de-choque-para-apoyar-a-sus-clientes-por-Covid-19.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/Noticias/Paginas/El-Banco-Agrario-anuncia-plan-de-choque-para-apoyar-a-sus-clientes-por-Covid-19.aspx</a>



El futuro es de todos

Presidencia de la República

### PROGRAMAS DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE POR LA EMERGENCIA COVID 19



