



“Para que no haya más víctimas necesitamos la paz”: Presidente Santos

El Presidente Juan Manuel Santos visitó el Contac Center de la Unidad para las Víctimas, donde agradeció el esfuerzo que diariamente realizan los orientadores que allí trabajan y atienden, de primera mano, a las víctimas en el país, quienes realizan su primer contacto con la Unidad a través de los canales telefónico, escrito y presencial que el Gobierno ha dispuesto para ellas.

Bogotá, 9 de abril de 2014.

Con motivo del Día Nacional de Memoria y Solidaridad con las Víctimas del conflicto armado, el Presidente de la República Juan Manuel Santos visitó los canales de atención permanente de la Unidad, donde se brinda atención coordinada y eficaz a las víctimas, 24 horas al día durante todo el año.

En el recorrido, la directora de la Unidad, Paula Gaviria Betancur, explicó al Presidente el funcionamiento de los canales telefónico, escrito y presencial a través de los que la Unidad para las Víctimas ya ha brindado 14.088.488 atenciones entre los años 2012 y 2013.

Además, el Presidente tuvo la oportunidad de atender una de las video-llamadas que se reciben diariamente, hablar con los orientadores y preguntarles sobre su trabajo. Así mismo, se encontró con Gloria Salamanca, víctima del conflicto atendida por la Unidad, quien le entregó un ‘quitapesares’: “le entrego a usted este ‘quitapesares’ como símbolo que sí se puede superar las tristezas que nos ha dejado la violencia, y que la vida sigue, dándonos la oportunidad de conocer personas maravillosas como las que trabajan en la Unidad”, aseguró Salamanca.

Por su parte, el Presidente Santos señaló que “conseguir la paz es el mayor valor que puede lograr cualquier sociedad y en el caso de Colombia, un país que ha sufrido tanto por la violencia, pues ese valor se cotiza aún más. Por eso, con la ayuda de todos ustedes seguiremos trabajando, sembrando paz, como lo hacen ustedes todos los días, para ver si nos quitamos este pesar de la violencia y podamos dejarles a nuestros hijos un país realmente en paz”.

Cifras del Contac Center

Los conocidos como “puntos de atención”, donde ya se han atendido a más de 2.000.000 de personas, o los quioscos de auto-consultas repartidos por los departamentos de todo el país son a menudo los primeros lugares donde las víctimas solicitan al Estado las medidas a las que tienen derecho según la Ley 1448.

Desde la aprobación de esta norma en 2011, el Gobierno colombiano viene trabajando en la creación de un modelo de gestión integral a las víctimas que permita unificar la información y dar seguimiento a las atenciones realizadas, que en 2013 aumentaron un 54% con respecto al año anterior.

Todo ello, completado por otros servicios como el chat y la video-llamada, lo que ha aumentado la capacidad de respuesta por parte del Gobierno. A través del canal escrito, el aumento en la respuesta a derechos de petición a nivel nacional aumentó un 47% con respecto a 2012.

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha tenido en cuenta un enfoque que brinde atención asegurando condiciones de dignidad e integridad física, psicológica y moral, incluyendo





DÍA NACIONAL DE LA
Memoria y Solidaridad con las Víctimas
DEL CONFLICTO ARMADO

COMUNICADO – CONTAC CENTER

como principio básico el concepto de “acción sin daño”. Por ese motivo, por ejemplo, las víctimas que lo requieran podrán ser atendidas mediante lenguaje de señas durante la video-llamada.

Todos estos avances le permitieron a la Unidad para las Víctimas obtener el *Premio Nacional de Alta Gerencia a nivel nacional 2013*, otorgado por el Departamento Administrativo de la Función Pública con el proyecto “Servicio a la víctima, atención diferencial para la reparación integral”.



Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**