



INFORME Y EVALUACIÓN FINAL

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

**Vigencia 2021 – Logros 2022 Ciudad** Bogotá D.C.

**Fecha** Jueves 30 de junio de 2022

**Hora de Inicio** 10:30 am

**Finalización** 12:30 pm

**Lugar** Carrera 85D No. 46A - 65, Complejo logístico San Cayetano Auditorio Manpuján y transmitida por el Canal Telecafé, por nuestra página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) y por las redes sociales.

[OBJETIVO](#) ..... 2

[ALCANCE](#) ..... 2

[INSUMOS](#) ..... 2

[PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA](#) ..... 2

[MARCO LEGAL](#) ..... 2

[PLANEACIÓN](#) ..... 4

1. [DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS](#) ..... 4

2. [INVITACIÓN A LEER INFORME DE GESTIÓN Y A PROPONER TEMAS](#) ..... 5

3. [ENCUESTA PREVIA PARA LA CIUDADANÍA](#) ..... 8

4. [COMUNICACIÓN INTERNA](#) ..... 10

5. [COMUNICACION EXTERNA](#) ..... 12

6. [REDES SOCIALES](#) ..... 15

7. [TRANSMISIÓN EN VIVO](#) ..... 20

8. [GESTIÓN GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO](#) ..... 23

9. [ENCUESTA DE EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS FÍSICA](#) ..... 44

10. [ENCUESTA DE EVALUACIÓN VIRTUAL DEL ESPACIO DE DIÁLOGO](#) ... 50





## OBJETIVO

Generar un espacio de diálogo y retroalimentación con los diferentes actores sociales y partes interesadas respecto a la gestión que adelantó la Unidad para las Víctimas durante la vigencia 2021. Esto a través de la promoción de la Rendición de Cuentas como un procedimiento permanente que impulsa la apropiación y corresponsabilidad para la sostenibilidad de los planes, programas y proyectos que desarrolla la entidad.

## ALCANCE

Este procedimiento es transversal a todas las áreas de la Unidad para las Víctimas. Inicia con la formulación de un planteamiento que permite la elaboración del cronograma de actividades para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y finaliza con la publicación del informe de Rendición de Cuentas, que consigna el análisis y evaluación del procedimiento de la Rendición.

## INSUMOS

- Manual Único de Rendición de Cuentas - Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Presidencia de la República.
- Procedimiento de Rendición de Cuentas.
- Formatos. Informe de cada una de las áreas respecto a la gestión de la Entidad. Conpes 3654 de 2010.

## PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

- Registros de listas de asistencia en herramientas Teams y formularios Google (utilizadas en el marco del Estado de emergencia económica, social y ecológica decretado por el presidente de la República en el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020).
- Tabulación y análisis de datos de la Evaluación de Rendición de Cuentas.
- Informe de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas vigencia 2019.
- Clasificación de contenidos.

## MARCO LEGAL

- Ley 1774 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.



- Documento Conpes 3654 de 2010.
- Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 371 de 2010: “Por el cual se establecen lineamientos para preservar fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital”.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Estado de emergencia económica, social y ecológica, decretado por el presidente de la República en el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Rendición de Cuentas:** espacio de participación ciudadana que permite cumplir con la obligación que tienen las organizaciones estatales y los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones y a la ciudadanía en general sobre la gestión de su institución.

**Audiencia pública:** se define como una herramienta de participación ciudadana promovida por la entidad, que permite intercambiar información relacionada con los planes, proyectos y programas y la gestión de la institución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales.

**Control social:** mecanismo que facilita la participación directa de los diferentes actores sociales y la ciudadanía en general en las decisiones que los afectan, con el propósito de garantizar una gestión oportuna, eficiente y efectiva de acuerdo con la misionalidad de cada entidad.

**Participación ciudadana:** entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos y de manera individual o colectiva, transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre los diferentes actores sociales e institucionales.

**Plan Anticorrupción:** el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento con lineamientos, parámetros y soporte normativo que mediante una metodología se formula e implementa para el control de la gestión y la prevención de la corrupción. Este incluye 5 componentes que se describen a continuación:



1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción: en este componente se establece la identificación y prevención de riesgos de corrupción contenidos en el mapa de riesgos de corrupción.
2. Estrategia de racionalización de trámites: este componente racionaliza los trámites, con el fin de eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción.
3. Rendición de Cuentas: permite fortalecer el sentido de lo público, a través de ejercicios, prácticas y actitudes para el diálogo permanente y la información transparente sobre la gestión.
4. Servicio al ciudadano: reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.
5. Transparencia y acceso a la información: busca fortalecer el acceso a la información para la ciudadanía en general. Mapa de Riesgos de corrupción y acciones para su mitigación, Estrategia para la racionalización de trámites Anti-trámites, Rendición de Cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### PLANEACIÓN

En el mes de mayo del presente año y a través de la Dirección General, Subdirección General, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Gestión Social y Humanitaria, Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (Grupo de Servicio al Ciudadano), la Unidad para las Víctimas inició la planeación de la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas vigencia 2021-Logros 2022.

### 1. DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS

La estrategia inició con el diseño de las piezas para públicos internos y externos. Estas fueron las piezas realizadas por el equipo de diseño de la Oficina Asesora de Comunicaciones:

Logo

Audiencia pública

# Rendición de cuentas

# 2021

vigencia

www.unidadvictimas.g

Síguenos en:

- Facebook icon
- YouTube icon

contec

ISO / IEC 27001

CERTIFIED IONet MANAGEMENT SYSTEM

CER898699

Logros 2022



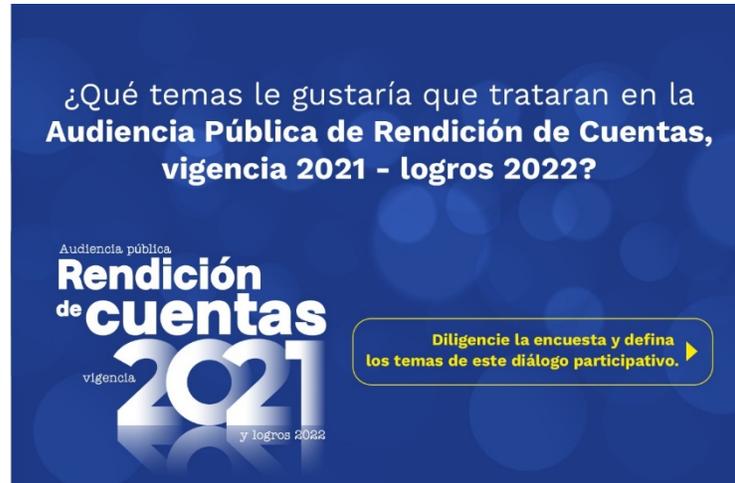
### Resumen de piezas



## 2. INVITACIÓN A LEER INFORME DE GESTIÓN Y A PROPONER TEMAS.

Desde el 27 de mayo del año en curso se publicó en el sitio web el informe de gestión y la encuesta para que los ciudadanos informaran qué temas querían que se trataran en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Igualmente, se realizaron piezas gráficas en redes sociales para invitar a la ciudadanía a participar en este diálogo abierto.



También se hicieron los guiones para el canal telefónico y virtual, con el fin de que los orientadores invitaran a leer el informe y a diligenciar la encuesta. Por mensaje de texto se envió este mensaje.

Invitación a leer el informe y a diligenciar la encuesta

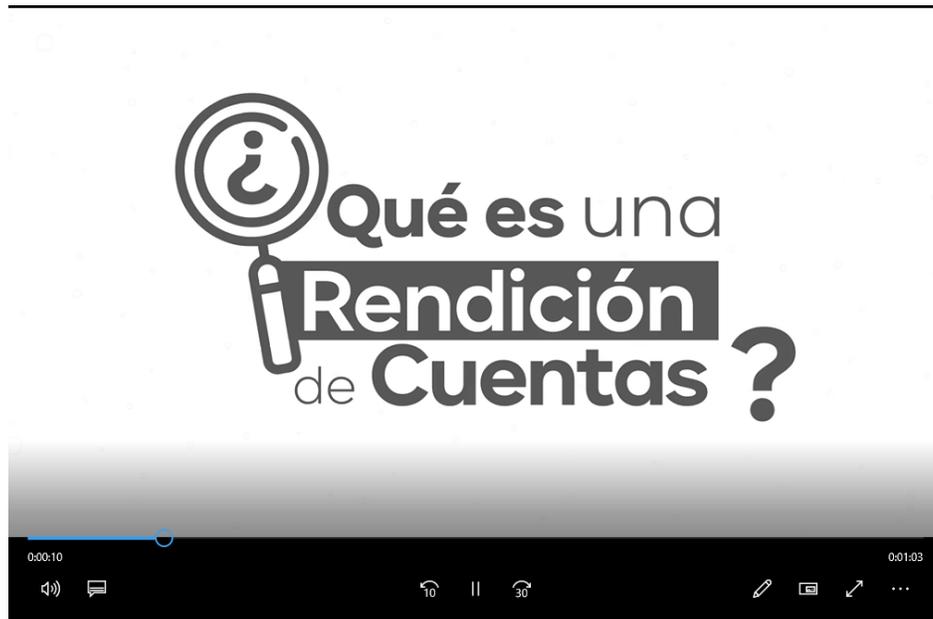




Invitación para ver la transmisión



Animación pedagógica qué es una rendición de cuentas



Visitas al especial web

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

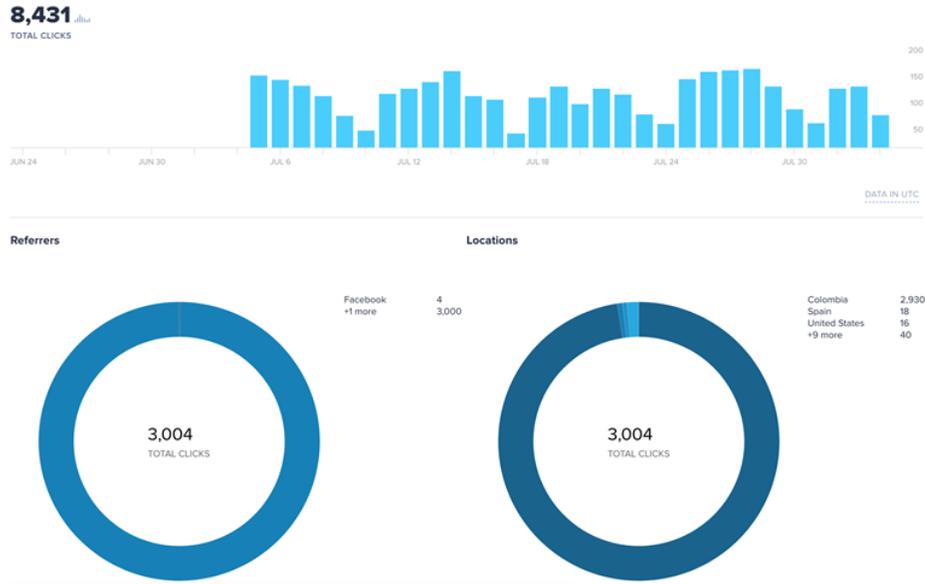


Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19  
Bogotá: (601) 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano  
Bogotá, D.C.



SC-CER512366 ST-CER814217 SA-CER907789 SI-CER898699



### 3. ENCUESTA PREVIA PARA LA CIUDADANÍA

En esta oportunidad 6.643 ciudadanos contestaron la encuesta. Este trabajo se realizó en conjunto con la Subdirección de Asistencia Humanitaria (Grupo de Servicio al Ciudadano) y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Estas áreas invitaron a las víctimas a través de mensajes de textos, redes sociales y la página web. El universo más amplio de respuestas se logró por el canal telefónico y canal virtual.

Estos fueron los resultados:

6.643 respuestas

No se aceptan más respuestas

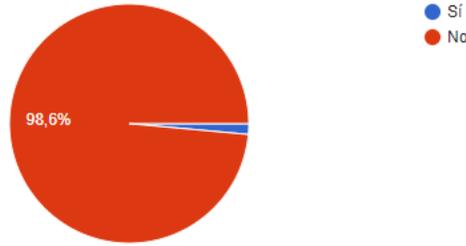
Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

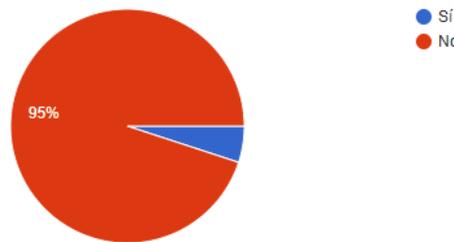
¿Usted pertenece o hace parte de una veeduría ciudadana?



6.643 respuestas



¿Usted pertenece o hace parte de una organización?



¿Sobre qué tema le gustaría que se profundizara en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

Los temas en que más están interesados son:

- Reparación individual: 61,2%
- Ayuda y Atención Humanitaria: 48%
- Oferta institucional: 22,4%
- Reparación colectiva: 16,9%
- Plan de mejoramiento: 15,5%
- Inscripción en el Registro Único de Víctimas: 10,2%
- Atención al ciudadano - Peticiones, quejas y reclamos: 9,8%
- Participación ciudadana: 8,5%
- Plan estratégico: 4,6%

En otros temas de interés nos escribieron:

- Convocatorias para emprendimiento: capital semilla, refuerzo de unidades productivas, ferias
- Subsidio de vivienda para madres solteras que no tienen como comprar una casa
- Me gustaría que se tuviera más en cuenta a las víctimas ya que siempre las dejan de último yo soy víctima y durante la pandemia no hubo alguna ayuda para los desplazados en Turbaco, Bolívar, o por lo menos yo no la recibí. Acá





llegan muchas ayudas, pero supuestamente para los desplazados no llegan ayudas.

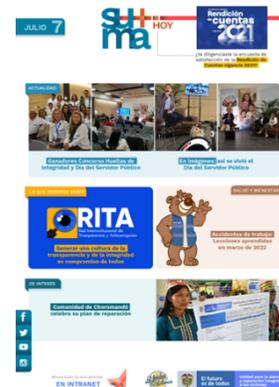
- Soy una mujer desplazada por la violencia, madre de tres niños no tengo vivienda tengo más de 16 años de ser víctima me quitaron todo: mi casa mi sustento y he luchado por salir adelante con mis hijos y le dan vivienda a personas que ya tienen casa y a mí me la niegan porque cuando me desplazé llegue a la ciudad de Bogotá y me dicen que para haberme dado una casa yo tenía que estar en el Chocó.
- Quiero saber si como desplazada tengo derecho a mi indemnización, ya que me he superado gracias a mi trabajo y las ganas de seguir adelante
- Cuando van a priorizar el delito de violencia sexual a raíz del conflicto armando
- Apoyo económico para financiar y acompañamiento en proyectos de Seguridad Alimentaria y demás.

#### 4. COMUNICACIÓN INTERNA

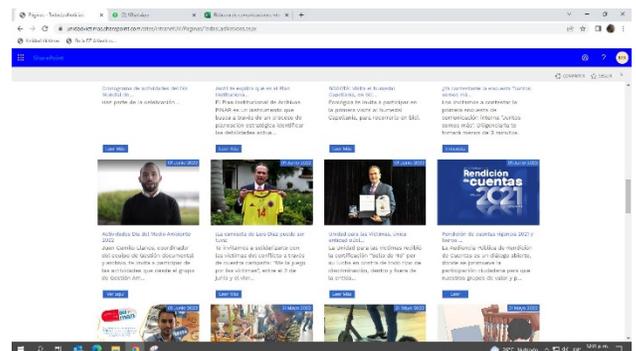




# UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



## PUBLICACIONES EN INTRANET



www.unidadvictimas.gov.co



Síguenos en:

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19  
Bogotá: (601) 426 11 11

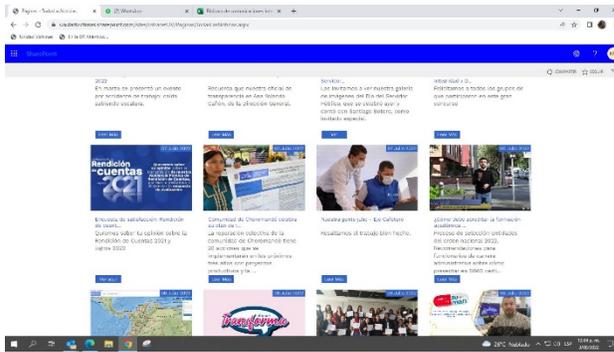
Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano  
Bogotá, D.C.



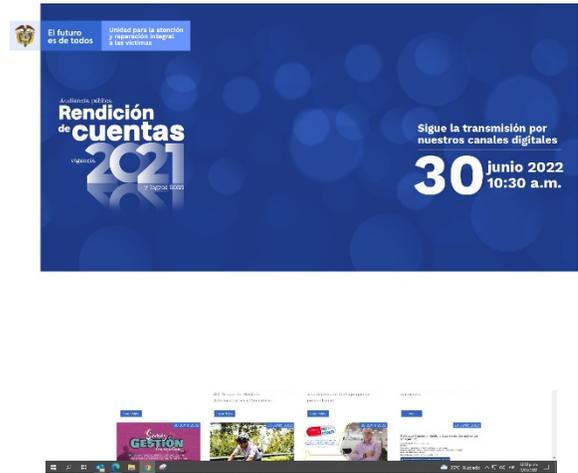
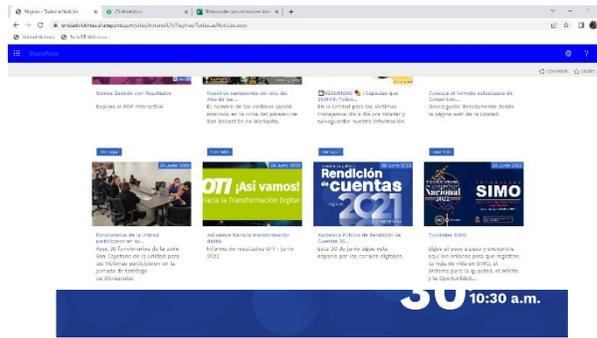
SC-CER512366 ST-CER814217 SA-CER907789 SI-CER898699



# UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



WALL PAPER



SUMA EXPRESS

SUMA Express:

[https://www.youtube.com/watch?v=F1Johf\\_RCXk](https://www.youtube.com/watch?v=F1Johf_RCXk) [https://www.youtube.com/watch?v=F1Johf\\_RCXk](https://www.youtube.com/watch?v=F1Johf_RCXk)



## 5. COMUNICACION EXTERNA

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19  
Bogotá: (601) 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano  
Bogotá, D.C.



SC-CER512366

ST-CER814217

SA-CER907789

SI-CER898699



En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se elaboraron comunicados de prensa para informar a la ciudadanía de la Rendición y de los alcances logrados durante la vigencia 2021. Se realizó gestión *free press* y se hizo cubrimiento antes, durante y después del evento. Los comunicados fueron publicados en varios medios de comunicación.



[https://www.youtube.com/watch?v=pSvZ8viZKKY&ab\\_channel=UnidadparalasV%C3%A9ctimas](https://www.youtube.com/watch?v=pSvZ8viZKKY&ab_channel=UnidadparalasV%C3%A9ctimas)

Jun 28 2022 Este 30 de junio, rendición de cuentas de la Unidad para las Víctimas  
*Habrà transmisión en directo por el Canal Telecafé desde la 10:30 a.m., por la página web y por las redes sociales de la Unidad.*



BOGOTÁ, D.C. > BOGOTÁ, D.C.  
La Unidad para las Víctimas lo invita este 30 de junio a ver en directo la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021 y logros 2022.  
Para este diálogo abierto la Unidad realizó una encuesta para que las víctimas indicaran los temas que quieren que sean tratados en esta rendición. La encuesta fue contestada por 6.643 y los tres temas de mayor interés son reparación individual (61,1%), ayuda y atención humanitaria (48%), oferta institucional (22,4%) y reparación colectiva.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/institucional/este-30-de-junio-rendicion-de-cuentas-de-la-unidad-para-las-victimas/73498>





PROGRAMAS NOTICIAS ENTRETENIMIENTO REPORTE DE SEÑAL Señal En Vivo Videos

HotCentro NACIONAL BOGOTÁ MUNDO DEPORTES ECONOMÍA POLÍTICA

## implementación de política pública para grupos étnicos

Redacción digital CM& 30 de junio del 2022 9:17 pm

Durante la mañana de este jueves, la **Unidad para las Víctimas** entregó su

**Inicia semana por la memoria y dignidad de las víctimas desaparecidas: ¿Cuántas víctimas hay en total?**

**"No hemos recibido un peso de las Farc para reparar a las víctimas": Ramón Rodríguez, director de la Unidad para las...**

**El próximo 1 de diciembre un grupo de la comunidad emberá retornará a sus territorios**

**Venta de oro de las FARC servirá para reparación colectiva: Unidad de Víctimas**

**Gobierno beneficia a 260 mil hogares de víctimas con más de \$164 mil millones por emergencia de COVID-19**

<https://noticias.canal1.com.co/nacional/mas-de-2-millones-de-desplazados-que-superaron-situacion-de-vulnerabilidad-unidad-para-victimas/>

infobae

COLOMBIA AMÉRICA MÉXICO ARGENTINA TENDENCIAS DEPORTES

Junio 4 del Agosto de 2022

Colombia Últimas Noticias Coronavirus Colombia ESPN Cultura Newsletters

COLOMBIA **2.892.968** víctimas de desplazamiento forzado en el país superaron su situación de vulnerabilidad: Unidad para las Víctimas presentó avances de su gestión

Este jueves fueron presentados, en un ejercicio de rendición de cuentas, los más importantes logros de la entidad durante el año pasado en materia de indemnizaciones, ayuda humanitaria, atención psicosocial y acciones en favor de las víctimas pertenecientes a grupos étnicos, entre otros

30 de junio de 2022

En un evento realizado en Bogotá, se contó con la participación de víctimas de las víctimas.

**LO ÚLTIMO**

**Petro reveló por qué andaba perdido, estaba en la serranía de La Macarena**

<https://www.infobae.com/america/colombia/2022/06/30/2892968-victimas-de-desplazamiento-forzado-en-el-pais-superaron-su-situacion-de-vulnerabilidad-unidad-para-las-victimas-presento-avances-de-su-gestion/>



Jun 30 2022 Estos son los logros de la Unidad para las Víctimas en el 2021

Este jueves fueron presentados, en un ejercicio de rendición de cuentas, los más importantes logros de la entidad en un año en materia de indemnizaciones, ayuda humanitaria, atención psicosocial y acciones en favor de las víctimas pertenecientes a grupos étnicos, entre otros.



BOGOTÁ, D.C. > BOGOTÁ, D.C.

Un balance positivo de los avances en la vigencia de 2021 y parte del 2022 presentó la Dirección de la entidad durante la rendición de cuentas que tuvo la participación de voceros de las víctimas, cooperantes internacionales, organismos de control y autoridades locales por los sus trabajos de manera articulada, entre otros.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/rendicion-de-cuentas/estos-son-los-logros-de-la-unidad-para-las-victimas-en-el-2021/73525>

Jun 30 2022 En 2021 la Unidad priorizó 172 sujetos colectivos étnicos

Para el 2022 se espera llevar a cabo el seguimiento a la implementación de 18 planes de reparación colectiva para verificar el cumplimiento de lo pactado en el marco de la consulta previa.



BOGOTÁ, D.C. > BOGOTÁ, D.C.

Durante la vigencia de 2021 la Unidad para las Víctimas acompañó a 172 sujetos de reparación colectiva étnicos, los cuales avanzaron en las diferentes fases de la ruta de reparación colectiva, teniendo en cuenta el derecho fundamental a la consulta previa.

El informe lo dio Luz Amanda Pasuy, directora de Asuntos Étnicos de la Unidad para las Víctimas, durante el acto de rendición de cuentas de la entidad.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/rendicion-de-cuentas/en-2021-la-unidad-priorizo-172-sujetos-colectivos-etnicos/73527>

### 6. REDES SOCIALES

Bajo el numeral #UnidadVíctimasRindeCuentas, la Unidad para las Víctimas etiquetó sus publicaciones.

El siguiente análisis tiene como objetivo evidenciar el rendimiento del numeral #UnidadVíctimasRindeCuentas en el ecosistema digital.

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)



Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19  
Bogotá: (601) 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano  
Bogotá, D.C.



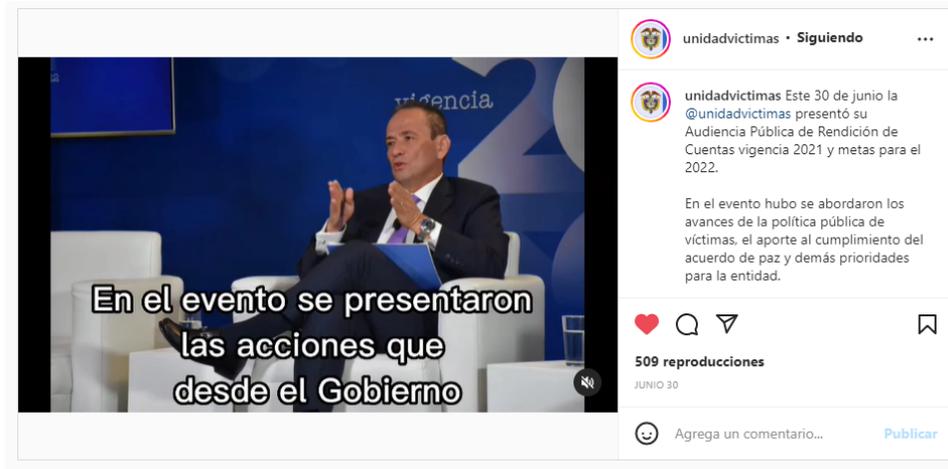
SC-CER512366 ST-CER814217 SA-CER907789 SI-CER898699



Para esto se utilizaron herramientas de monitoreo y analítica con el fin de establecer el alcance de la campaña.

**Las publicaciones con más alcance fueron:**

**En Instagram:**



**En Facebook:**



# UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

## Detalles de la publicación

Identificador: 404588011714944



## Información general de la publicación

Es posible que esta vista de tu publicación no sea exactamente igual a como se ve en la sección de noticias de Facebook.



## Rendimiento de la publicación

Puede haber un retraso en las estadísticas del informe. Para ver las más recientes, ve a la publicación activa.



### 10.843

#### Personas alcanzadas

0 % desde publicaciones promocionadas

10.843 desde la publicación orgánica	0 desde la publicación de pago
--------------------------------------	--------------------------------

### 2.684

#### Interacciones con las publicaciones

<b>403 reacciones</b> 399 en la publicación 4 en el contenido compartido	<b>259 comentarios</b> 249 en la publicación 10 en el contenido compartido
<b>22 veces compartido</b> 22 en la publicación 0 en el contenido compartido	<b>2.000 clics</b> 202 clics en fotos 0 clics en el enlace 0 clics para reproducir 1.798 clics de otro tipo

En Twitter:

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19

Bogotá: (601) 426 11 11

Sede administrativa:

Carrera 85D No. 46A-65

Complejo Logístico San Cayetano

Bogotá, D.C.



SC-CER512366

ST-CER814217

SA-CER907789

SI-CER898699



Unidad para las Víctimas @UnidadVictimas



La @UnidadVictimas apoya la implementación de acciones de los planes de retorno y reubicación asociadas al componente de arraigo territorial e integración comunitaria.

#UnidadVictimasRindeCuentas

#UnidosPorLasVictimas



1:00 p. m. - 30 jun. 2022 - TweetDeck

340 impresiones

Interacciones 8

Ampliación de detalle 3

Demografía

Bogotá se categoriza como la ciudad con mayor número de menciones debido a que la mayoría de las cuentas que participaron en la conversación se crearon o publicaron utilizando la ubicación desde la capital usando el numeral #UnidadVictimasRindeCuentas.

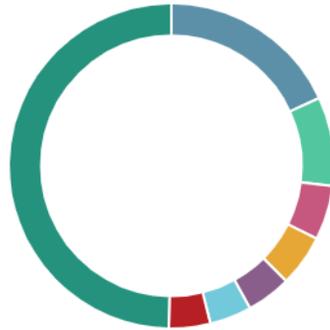




### En FB

Seguidores por ciudad

VER TABLA

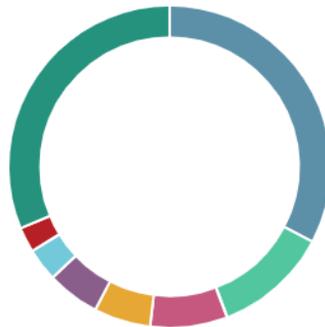


- Bogotá, Distrito Esp.
- Medellín, Antioquia,
- Santiago de Cali, Ve
- Barranquilla, Atlanti
- Cúcuta, Norte de Si
- Villavicencio, Meta,
- Cartagena, Bolívar,
- Otros

### En IG

Seguidores por ciudad

VER TABLA



- Bogotá, Distrito Esp.
- Medellín, Antioquia
- Santiago de Cali, Ve
- Barranquilla, Atlanti
- Cartagena, Bolívar
- Valledupar, Cesar
- Santa Marta, Magd.
- Otros

La interacción por género de la campaña fue de la siguiente manera:

### En FB

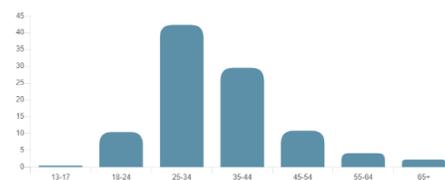
Género

VER TABLA



- Mujer
- Hombre
- Desconocido

Edad





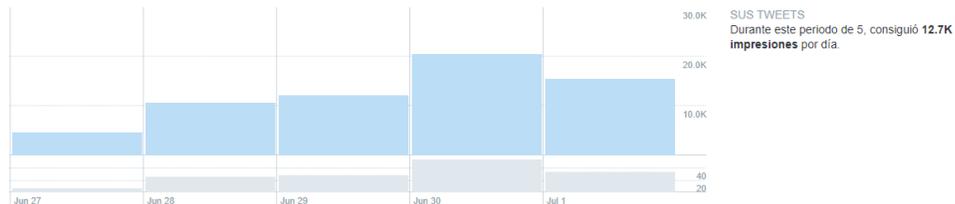
### En IG



### Balance de interacción

Este fue el balance de interacción en Twitter durante la semana en la que se dio la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Sus Tweets consiguieron **63.4K impresiones** en este período de 5 días



## 7. TRANSMISIÓN EN VIVO

La Unidad para las Víctimas enlazó la señal de Telecafé con las redes sociales de la entidad. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021 se publicó en Twitter, Facebook y YouTube.

Así se movieron las redes sociales durante la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021.

Es importante aclarar que las cifras que se entregan de redes sociales están a 30 de julio, por lo que puede haber alguna diferencia con las cifras que se dan por parte de Servicio al Ciudadano, que corresponden al 30 de junio de 2022, día de la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

### Facebook:



**Insights** Actualizado en tiempo real

Algunas insights podrían mostrarse con retraso.

<b>Espectadores actuales</b> 0	<b>Número máximo de espectadores</b> 259	<b>Ingresos estimados</b> 0 \$
<b>Reacciones totales</b> 288	<b>Total de comentarios</b> 646	<b>Total de veces que se ha compartido</b> 102

<b>Visualizaciones</b>	
Reproducciones de 3 segundos	3773
Reproducciones de 15 segundos	1651
Reproducciones de 30 segundos	887

<b>Lugar de la audiencia</b> Es posible que los datos se retrasen	
Colombia (CO)	3740
Spain (ES)	7
Ecuador (EC)	5
Brazil (BR)	3
Chile (CL)	3

<b>Ingresos</b>	
Estrellas	
Estrellas enviadas	0
Remiteses únicos	0
Ingresos estimados	0 \$

**Edad y sexo de los espectadores**

76% Mujeres 24% Hombres

YouTube:

Música

**Emisión finalizada**

El futuro es de todos. Unidad para la atención y reparaciones integrales a las víctimas.

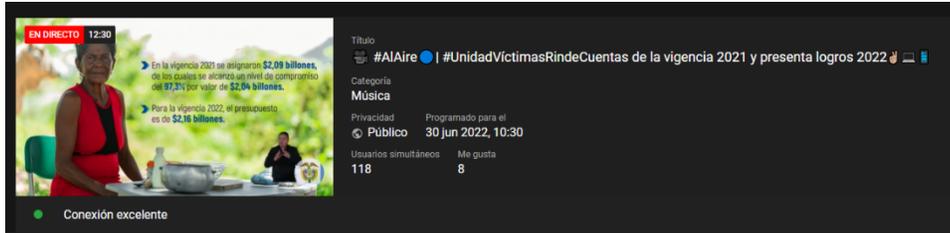
Audiencia pública

**Rendición de cuentas**

#AlAire | #UnidadVíctimasRindeCuentas de la...  
Unidad para las Víctimas y logros 2022

Visualizaciones	Récord de usuarios a la vez	Tiempo de visualización total
<b>1591</b>	<b>216</b>	<b>457:59:47</b>
Cadencia de chat	Duración media de las visualizaciones	Duración
<b>0</b>	<b>17:16</b>	<b>2:05:37</b>





Twitter:

Unidad para las Víctimas @UnidadVictimas  
#AlAire | #UnidadVictimasRindeCuentas de la vigencia 2021 y presenta sus logros 2022  
#UnidosPorLasVictimas  
[https://twitter.com/i/broadcasts/1DXxyDRVPBJM ...](https://twitter.com/i/broadcasts/1DXxyDRVPBJM...)

Impresiones	730
Interacciones totales	38
Clics en el enlace	12
Retweets	8
Abrir el detalle	8
Me gusta	5
Respuestas	3
Clics en la etiqueta	1
Clics en el perfil	1

Según el informe de Telecafé, el alcance logrado durante la transmisión fue de 12.740 personas, según los datos extraídos de Kantar Ibope Media





RATING "AUDICIÓN PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS" TELECAFÉ LTDA.

Título Programa	Canal	Fecha	Rat#	Rat%	Rch#	Rch%
AUD PUBLIC RENDICION DE CTA	Telecafé	30/06/2022	0,40	0.01	12,74	0.18

En promedio a la transmisión del programa "Audición Pública Rendición de Cuentas" el jueves 30 de junio del 2022, se registró en el target (Total Hogares), un alcance de 12.740 personas a nivel Nacional, según los datos extraídos de:

KANTAR IBOPE MEDIA

### 8. GESTIÓN GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Guiones de invitación en cierre de atención

Con el fin de fortalecer la difusión, ampliar la cobertura en la participación y por medio de los canales telefónicos, virtuales y presenciales, el Grupo de Servicio al Ciudadano invitó a la lectura del Informe de gestión 2021 y el diligenciamiento de la encuesta para identificar los temas de interés por parte de la ciudadanía en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021 y logros 2022, por medio de los siguientes guiones definidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Inicio: 02 de junio de 2022

Fin: 30 de junio 2022

CANAL	GUION DE RENDICIÓN
PRESENCIAL	La Unidad para las Víctimas llevará a cabo Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Por esta razón, los invitamos a leer el informe de gestión y a diligenciar la encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas. Ingrese a la página web <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> y haga clic en el banner que dice Rendición de Cuentas. Gracias por participar.





Inicio: 27 de junio de 2022

Fin: 30 de junio 2022

CANAL	GUION DE RENDICIÓN
PRESENCIAL	La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022, el próximo 30 de junio. Puede verla desde las 10:30 de la mañana por Canal Telecafé, las redes sociales de la Unidad: Facebook, YouTube y Twitter o desde <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> .

Inicio: 01 de junio de 2022

Fin: 22 de junio 2022

CANAL	GUION DE RENDICIÓN
INBOUND - VIDEOLLAMADA	<p>¿Ha sido clara la información que le he brindado?</p> <p>Sr(a) XXX, el número radicado con el cual quedó registrada su solicitud correspondiente a XXXX es: XXX.</p> <p>La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Por esta razón, los invitamos a leer el informe de gestión y a diligenciar la encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>Ingrese a la página web <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> y haga clic en el banner que dice Rendición de Cuentas. Gracias por participar. Sr(a) XXX, por favor realice nuestra encuesta de satisfacción, allí podrá calificar mi servicio, siga las instrucciones. En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los</p>



	colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios. DESPEDIDA
CHAT WEB	¿Ha sido clara la información que le he brindado? Señor(a) XXX, el número radicado con el cual quedó registrada su solicitud correspondiente a XXXX es: XXX. La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Por esta razón, los invitamos a leer el informe de gestión y a diligenciar la encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas. Ingrese a la página web <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> y haga clic en el banner que dice Rendición de Cuentas. Gracias por participar. Señor(a) XXX, por favor realice nuestra encuesta de satisfacción, allí podrá calificar mi servicio, siga las instrucciones. En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.
SMS CHAT	¿HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN QUE LE HE BRINDADO? SR(A) XXX, EL NÚMERO RADICADO CON EL CUAL QUEDÓ REGISTRADA SU SOLICITUD CORRESPONDIENTE A XXXX ES: XXX. LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS LLEVARÁ A CABO LA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021 Y LOGROS 2022 EL PRÓXIMO 30 DE JUNIO. POR ESTA RAZON, LOS INVITAMOS A LEER EL INFORME DE GESTIÓN Y A DILIGENCIAR LA ENCUESTA, PARA QUE PROPONGA LOS TEMAS SOBRE LOS QUE QUIERE SE PROFUNDICE EN ESTA AUDIENCIA





	<p>PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.  INGRESE A LA PÁGINA WEB <a href="http://WWW.UNIDADVICTIMAS.GOV.CO">WWW.UNIDADVICTIMAS.GOV.CO</a> Y HAGA CLIC EN EL BANNER QUE DICE RENDICIÓN DE CUENTAS. GRACIAS POR PARTICIPAR.  SEÑOR(A) XXX, POR FAVOR REALICE NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, ALLÍ PODRA CALIFICAR MI SERVICIO, SIGA LAS INSTRUCCIONES. EN LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS TRABAJAMOS POR EL FUTURO DE LOS COLOMBIANOS, RECUERDE QUE NUESTROS TRÁMITES SON GRATUITOS Y NO REQUIEREN DE INTERMEDIARIOS.</p>
<p>OUTBOUND – Efectivo</p>	<p>Gracias por haber atendido mi llamada, le recuerdo que habló con (nombre y apellido), La Unidad para las Víctimas llevará a cabo Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Por esta razón, los invitamos a leer el informe de gestión y a diligenciar la encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas.  Ingrese a la página web <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> y haga clic en el banner que dice Rendición de Cuentas. Gracias por participar. Recuerde que en la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.</p>
<p>CORREO</p>	<p>La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022, el próximo 30 de junio. Por esta razón, los invitamos a leer el informe de gestión y a diligenciar la encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas. Ingrese a la página web <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> y haga clic en el</p>



banner que dice Rendición de Cuentas.  
Gracias por participar.  
En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios. Le invitamos a contestar una encuesta para conocer su opinión sobre los canales y programas de comunicación diseñados por la Unidad para las Víctimas en el siguiente enlace:  
<https://forms.gle/HG49zQ6dwe1HKdwS8>. Sus respuestas son muy importantes para nosotros, gracias por su colaboración.  
Cordialmente,  
Canal Telefónico y Virtual  
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Nota. En el servicio de SMS Chat se utiliza mayúscula por codificación del SMS





Inicio: 23 de junio de 2022

Fin: 23 de junio 2022

CANAL	GUIÓN DE RENDICIÓN
INBO UND	<p>¿Ha sido clara la información que le he brindado? Sr(a) XXX, el número radicado con el cual quedó registrada su solicitud correspondiente a XXXX es: XXX. La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Rendición de Cuentas vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Por esta razón, diligenciaremos la siguiente encuesta, para que proponga los temas sobre los que quiere se profundice en esta audiencia pública de rendición de cuentas. ORIENTADOR: Ingrese a la página <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTim8zLglt7JlGfOwEFzLfzByHPxmtxWWpzsmc_QZRpg5XQ/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTim8zLglt7JlGfOwEFzLfzByHPxmtxWWpzsmc_QZRpg5XQ/viewform</a> y haga clic en el banner que dice Rendición de Cuentas. Y realice la encuesta con el ciudadano en línea. Gracias por participar. Sr(a) XXX, por favor realice nuestra encuesta de satisfacción, allí podrá calificar mi servicio, siga las instrucciones. En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.</p>

Inicio: 23 de junio de 2022

Fin: 28 de junio 2022

CANAL	GUIÓN DE RENDICIÓN
INBOUND - VIDEOLLAMADA	<p>¿Ha sido clara la información que le he brindado? Sr(a) XXX, el número radicado con el cual quedó registrada su solicitud correspondiente a XXXX es: XXX. La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Puede verla desde las 10:30 de la mañana por Canal Telecafé, las redes sociales de la Unidad: Facebook, YouTube y Twitter o</p>





desde [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co). Sr(a) XXX, por favor realice nuestra encuesta de satisfacción, allí podrá calificar mi servicio, siga las instrucciones. En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.

Inicio: 23 de junio de 2022

Fin: 30 de junio 2022

CANAL	GUIÓN DE RENDICIÓN
CHAT WEB	<p>¿Ha sido clara la información que le he brindado? Señor(a) XXX, el número radicado con el cual quedó registrada su solicitud correspondiente a XXXX es: XXX.</p> <p>La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Puede verla desde las 10:30 de la mañana por Canal Telecafé, las redes sociales de la Unidad: Facebook, YouTube y Twitter o desde <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a>.</p> <p>Señor(a) XXX, por favor realice nuestra encuesta de satisfacción, allí podrá calificar mi servicio, siga las instrucciones. En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.</p>
SMS CHAT	<p>¿HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN QUE LE HE BRINDADO? SR(A) XXX, EL NÚMERO RADICADO CON EL CUAL QUEDO REGISTRADA SU SOLICITUD CORRESPONDIENTE A XXXX ES: XXX.</p> <p>LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS LO INVITA A VER LA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021 Y LOGROS 2022 EL PRÓXIMO 30 DE JUNIO. PUEDE VERLA POR TELECAFE, LAS REDES SOCIALES DE LA UNIDAD: FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, O DESDE <a href="http://WWW.UNIDADVICTIMAS.GOV.CO">WWW.UNIDADVICTIMAS.GOV.CO</a> DESDE LAS 10:30 DE LA MAÑANA.</p> <p>SEÑOR(A) XXX, POR FAVOR REALICE NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, ALLÍ PODRÁ CALIFICAR MI SERVICIO, SIGA LAS INSTRUCCIONES. EN LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS TRABAJAMOS POR EL</p>



	FUTURO DE LOS COLOMBIANOS, RECUERDE QUE NUESTROS TRÁMITES SON GRATUITOS Y NO REQUIEREN DE INTERMEDIARIOS.
OUTBOUND - Efectivo	Gracias por haber atendido mi llamada, le recuerdo que hablé con (nombre y apellido), la Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Puede verla desde las 10:30 de la mañana por Canal Telecafé, las redes sociales de la Unidad: Facebook, YouTube y Twitter o desde <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> . Recuerde que en la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.
CORREO	La Unidad para las Víctimas llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022 el próximo 30 de junio. Puede verla desde las 10:30 de la mañana por Canal Telecafé, las redes sociales de la Unidad: Facebook, YouTube y Twitter o desde <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co">www.unidadvictimas.gov.co</a> . En la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios. Le invitamos a contestar una encuesta para conocer su opinión sobre los canales y programas de comunicación diseñados por la Unidad para las Víctimas en el siguiente enlace: <a href="https://forms.gle/HG49zQ6dwe1HKdwS8">https://forms.gle/HG49zQ6dwe1HKdwS8</a> . Sus respuestas son muy importantes para nosotros, gracias por su colaboración. Cordialmente, Canal Telefónico y Virtual Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

### Envío de mensajes de texto

La Unidad para las Víctimas cuenta con una herramienta que permite identificar a los ciudadanos y población víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011, prorrogada por la Ley 2078 de 2021, que han sido atendidas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. Con la base de datos de la herramienta Sistema de Gestión para las Víctimas, se realizó un ejercicio de segmentación y depuración para determinar ciudadanos que cumplieran con los siguientes criterios:

Celular activo.

Correo electrónico.





Mayor de edad entre 35 y 79 años.

Al menos un ciudadano por departamento.

Ciudadanos con contactos efectivos entre marzo y abril de 2022.

El resultado del ejercicio arrojó los siguientes datos:

<https://outlook.office.com/mail/?popoutv2=1&version=20220708002.17>

Departamento	Cantidad	% Participación
ANTIOQUIA	4851	18,38%
VALLE DEL CAUCA	3938	14,92%
NARIÑO	1753	6,64%
BOLÍVAR	1428	5,41%
MAGDALENA	1386	5,25%
BOGOTÁ D.C.	1339	5,07%
CORDOBA	1270	4,81%
CAUCA	1094	4,15%
CESAR	1015	3,85%
SUCRE	818	3,10%
CHOCÓ	727	2,75%
HUILA	699	2,65%
TOLIMA	698	2,65%
CAQUETÁ	646	2,45%
NORTE DE SANTANDER	646	2,45%
ATLÁNTICO	607	2,30%
SANTANDER	574	2,18%
META	557	2,11%
CUNDINAMARCA	481	1,82%
PUTUMAYO	406	1,54%
LA GUAJIRA	367	1,39%
RISARALDA	255	0,97%
ARAUCA	212	0,80%
CALDAS	158	0,60%
CASANARE	152	0,58%
QUINDÍO	134	0,51%
BOYACÁ	77	0,29%
GUAVIARE	63	0,24%
GUAINÍA	21	0,08%
VICHADA	7	0,03%

Etnia	Cantidad	% Participación
NINGUNA	19445	73,69%
AFRODECENDIENTES	3648	13,82%
NEGRO	2134	8,09%
INDÍGENAS	1109	4,20%
PALENQUERO	27	0,10%
RAIZAL	18	0,07%
RROM	7	0,03%
0	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Sexo	Cantidad	% Participación
MUJER	18532	70,23%
HOMBRE	7857	29,77%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Edad	Cantidad	% Participación
35-39	4205	15,93%
30-34	3886	14,73%
40-44	3383	12,82%
25-29	2916	11,05%
45-49	2637	9,99%
50-54	2331	8,83%
55-59	1805	6,84%
20-24	1435	5,44%
60-64	1385	5,25%
65-69	1118	4,24%
70-74	763	2,89%
75-79	525	1,99%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>





AMAZONAS	6	0,02%
VAUPÉS	3	0,01%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0,00%
<b>Total, general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Mensaje de texto

UNIDAD VÍCTIMAS LLEVARÁ A CABO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021 Y LOGROS 2022 EL PRÓXIMO 30 DE JUNIO. LO INVITAMOS A LEER EL INFORME DE GESTIÓN Y A DILIGENCIAR LA ENCUESTA PARA QUE PROPONGA LOS TEMAS QUE QUIERA PROFUNDIZAR. INGRESE A LA PÁGINA WEB [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) HAGA CLIC EN EL BANNER RENDICIÓN DE CUENTAS

Resultado de campaña envió mensajes de texto

De la base de Datos que es extraída de la herramienta Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV), se realizó el envió de mensajes con una efectividad de entrega de 100% (anexo, informe campaña SMS).

SMS	
<b>Nombre base</b>	11_Formato_SMS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
<b>Registros recibidos</b>	26389
<b>Fecha de recepción</b>	03/06/2022
<b>Fecha de entrega</b>	03/06/2022
<b>Hora aprox. de salida SMS</b>	2:30:17 p. m.

Total, registros		
MENSAJE ENVIADO	26.389	100%
Depurados	-	0%
<b>Total, registros</b>	<b>26.389</b>	<b>100%</b>

% Efectividad base

100,0%

% Efectividad SMS

100,0%





Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, Informe gestión Outbound  
informe SMS 1





### Cuñas informativas

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria- Grupo de Servicio al Ciudadano – canal telefónico y virtual reprodujo cuña informativa.

Transcripción de la cuña:

“La unidad para las víctimas lo invita a ver la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta 2021 logros 2022 este próximo 30 de junio desde las 10:30 de la mañana por el canal regional Telecafé, por redes sociales y la página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co), los esperamos este 30 de junio para responder sus inquietudes, Unidos por las víctimas”.

### Revisión previa a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

El 29 de junio del presente año, la Oficina Asesora de Comunicaciones en articulación con Subdirección General, realizaron la verificación logística de la sala Mampuján en el Complejo Logístico San Cayetano de la ciudad de Bogotá para garantizar la operatividad de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

### Transmisión de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas

El 30 de junio del presente año, la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, Grupo de Servicio al Ciudadano, dispuso un total 4 orientadores, un capacitador del canal telefónico y virtual y dos funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano para el apoyo operativo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, los cuales estuvieron divididos en las siguientes actividades:

- ❖ Apoyo en la recepción y disposición de invitados.
- ❖ Registro de asistentes a la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ❖ Apoyo operativo para la organización de asistentes en los momentos de la transmisión.
- ❖ Entrega y recepción de encuestas de percepción de la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ❖ Verificación de lista de asistencia.

### Atención en redes sociales

Durante la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llevada a cabo el 30 de junio de 2022 desde las 10:32 a. m. hasta las 12:33 p. m, el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria dispuso el canal telefónico y virtual para atender a quienes requirieron respuesta por medio de las redes



YouTube, Facebook, Twitter e Instagram: (i) chat web (link corto) y (ii) mensajes de texto SMS y (iii) devolución de llamada al número registrado en el comentario.

Datos relevantes de la transmisión en Facebook y YouTube

- La transmisión tuvo una duración total de 2 horas con 06 minutos, iniciando las 10:32 a. m. y con una finalización a las 12:33 p. m.
- Al iniciar el apoyo a la transmisión, se conectaron 103 ciudadanos.
- En la franja horaria en la que se registraron más ciudadanos conectados fue entre las 10:47 a. m. a 11:00 a. mm con un total de 247 ciudadanos en línea.

 <b>Tema: Conversatorio " Audiencia pública Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022"</b>	
<b>FACEBOOK LIVE 30 Junio – 02:35 pm Hasta 03:58 pm</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CIUDADANOS CONECTADOS AL INICIO</b>	103
<b>CIUDADANOS CONECTADOS AL FINAL</b>	63
<b>MÁXIMO DE CIUDADANOS CONECTADOS</b>	247
<b>MÁXIMO DE PERSONAS ALCANZADAS</b>	2.9 mil
<b>TOTAL, DE COMENTARIOS DE CIUDADANOS DURANTE EL LIVE</b>	1.2 mil
<b>TOTAL, DE COMENTARIOS GESTIONADOS</b>	231
<b>MÁXIMO INGRESOS DE CHAT DURANTE EL LIVE</b>	35
<b>CHAT GESTIONADOS DURANTE EL LIVE</b>	35
<b>CIUDADANOS PARA GESTIÓN TELEFÓNICAS</b>	6
 <b>CANTIDAD DE VECES COMPARTIDO EL LIVE</b>	103
 <b>CANTIDAD ME GUSTA</b>	190
<b>CANTIDAD DE REPRODUCCIONES o VISUALIZACIONES</b>	5.1 mil

*Facebook Live 30 de junio 2022*

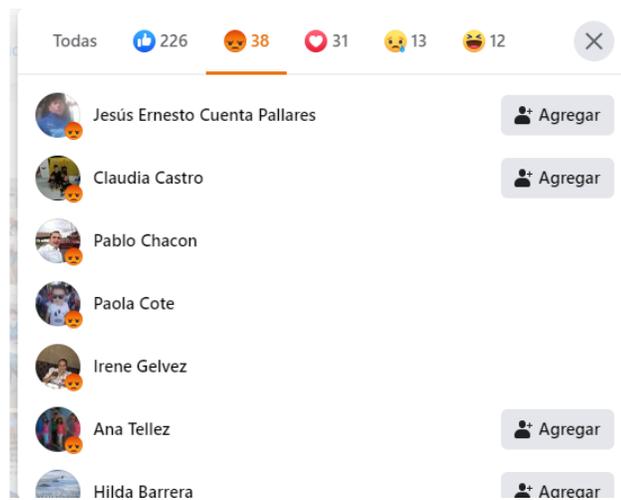
 <b>Tema: " Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2021 y logros 2022"</b>	
<b>YOUTUBE LIVE 30 Junio – 02:35 pm Hasta 03:58 pm</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CIUDADANOS CONECTADOS AL INICIO</b>	177
<b>CIUDADANOS CONECTADOS AL FINAL</b>	130
<b>MAXIMO DE CIUDADANOS CONECTADOS</b>	184
<b>MAXIMO DE PERSONAS ALCANZADAS</b>	N/A



TOTAL, DE COMENTARIOS DE CIUDADANOS DURANTE EL LIVE	81
TOTAL, DE COMENTARIOS GESTIONADOS	81
MÁXIMO INGRESOS DE CHAT DURANTE EL LIVE	11
CHAT GESTIONADOS DURANTE EL LIVE	11
CIUDADANOS PARA GESTIÓN TELEFONICAS	0
➔ CANTIDAD DE VECES COMPARTIDO EL LIVE	N/A
👍 CANTIDAD ME GUSTA	63
CANTIDAD DE REPRODUCCIONES o VISUALIZACIONES	N/A
CANTIDAD DE REPRODUCCIONES o VISUALIZACIONES	1553

### REACCIONES

Al finalizar la transmisión, se obtuvo en total de 231 **comentarios** por parte de ciudadanos y equipo de redes de Unidad para las Víctimas. Durante la transmisión, 226 personas reaccionaron con Me gusta, 31 Me encanta, 38 Me enoja, 13 Me entristece, y 12 Me divierte.



Facebook Live 30 de junio

### IMÁGENES DE REFERENCIA

Imagen 1. Inicio de la transmisión:



Fuente: Imagen aplicación Facebook Live

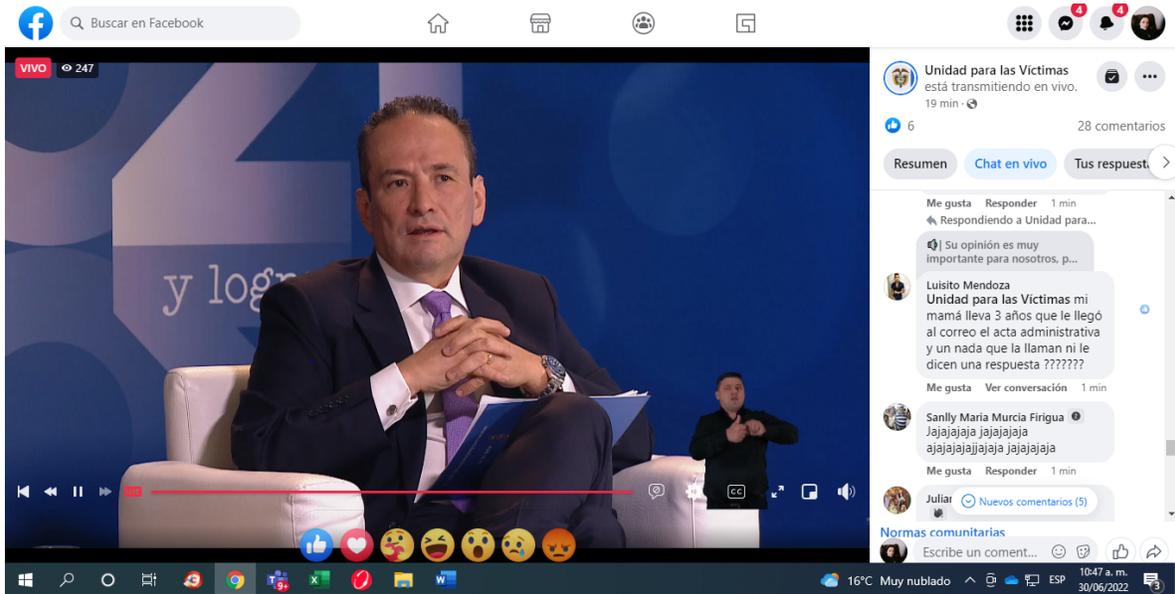
Imagen 2. Final de la transmisión:



Fuente: Imagen aplicación Facebook Live



### Imagen 3. Máximo de ciudadanos conectados:



Fuente: Imagen aplicación Facebook Live

### Gestión de comentarios

Los orientadores del Grupo de Servicio al Ciudadano Canal Telefónico y Virtual durante la transmisión identificaron 231 **comentarios** relacionados con: solicitud de indemnización administrativa, estado de atención humanitaria y actualización de datos.

Cada solicitud fue redireccionada a los servicios del canal telefónico y virtual de chat web o link priorizado de chat como se observa en el guion fijado:

- *Señor(a), para dar continuidad a su solicitud, le invitamos a ingresar al siguiente enlace para acceder a nuestro servicio de CHAT [w.gou.bz/4pv9](http://w.gou.bz/4pv9) #JuntosEnLaDistancia #UnidosPorLasVíctimas*

### Guion para consultas generales:

- *Señor(a), para atender su solicitud le invitamos a utilizar nuestros canales de atención. A nivel nacional línea 018000 911 119 o en Bogotá 4261111 (lunes a viernes: 7 a.m. a 9 p.m. – sábados: 7 a.m. a 5 p.m.). De igual manera, recuerde que puede acceder a los demás canales de atención: en nuestra página [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) encontrará servicios virtuales: Chat Bot, Chat Web (lunes a viernes: 7 a.m. a 9 p.m. - sábados: 7 a.m. a 5 p.m.), Videollamada (lunes a sábado: 8 a.m. a 5 p.m.). Desde su celular, Chat SMS: mensajes de texto*



totalmente GRATIS al código 87305, con posibilidad de remitir máximo catorce mensajes al día. #JuntosEnLaDistancia #UnidosPorLasVíctimas

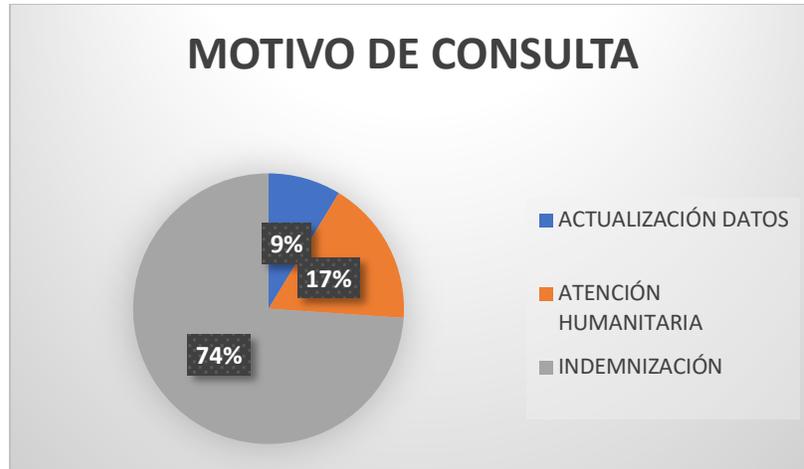
Motivo del comentario	Total
Acciones Constitucionales	2
Agradecimientos	4
Atención Humanitaria	28
Indemnización administrativa	172
No contacto canales de atención	16
Oferta institucional	15
Otros (jornadas, visitas, o información a terceros).	39
Registro (actualización de datos y novedades)	1
Retorno y Reubicación	1
Saludo	29
Victimas en el exterior	5
<b>Total, general</b>	<b>312</b>

Fuente: Informe de transmisión redes sociales UPRC canal TyV

Las solicitudes con mayor recurrencia son: indemnización con un 73% (34 solicitudes), Atención Humanitaria 17% (8 solicitudes), actualización de datos 8% (4 solicitudes).

Solicitud	Cantidad
<b>ACTUALIZACIÓN DATOS</b>	4
<b>ATENCIÓN HUMANITARIA</b>	8
<b>INDEMNIZACIÓN</b>	34
<b>Total, general</b>	<b>46</b>

SGV 30 de junio 2022.



Fuente: SGV 30 de junio 2022

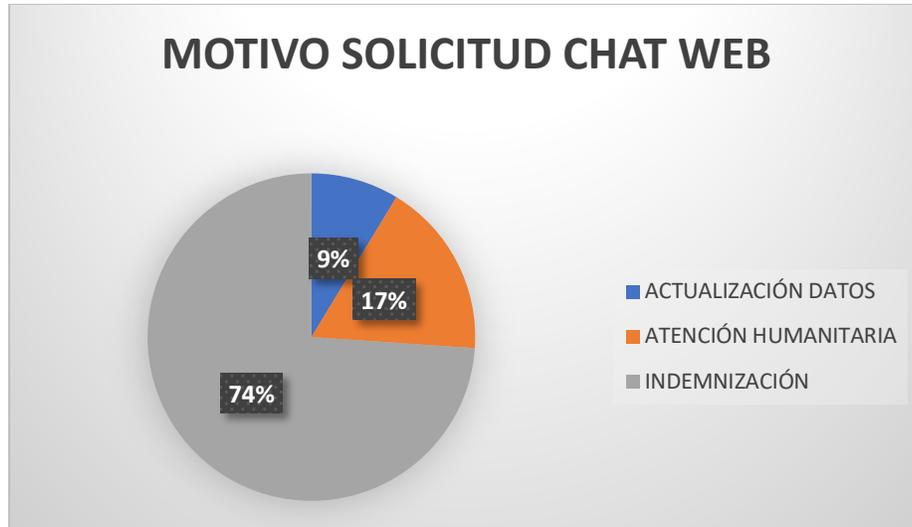
Interacciones de chat web (link corto) durante la transmisión

En el periodo correspondiente a la transmisión ingresaron 46 interacciones de chat a través del link (enlace corto de priorización: [w.gou.bz/4pv9](https://w.gou.bz/4pv9)), de los cuales el porcentaje más representativos del 76% correspondiente a solicitudes asociadas a indemnización administrativa.

Solicitud	Cantidad
<b>ACTUALIZACIÓN DATOS</b>	4
<b>ATENCIÓN HUMANITARIA</b>	8
<b>INDEMNIZACIÓN</b>	34
<b>Total, general</b>	<b>46</b>

SGV 30 de junio 2022





Fuente: SGV 30 de junio 2022

#### Datos demográficos

- ✓ El 8% de las interacciones corresponden a ciudadanos con discapacidad.
- ✓ El 26 % de las interacciones corresponden a ciudadanos de género femenino.
- ✓ 97% ciudadanos que se comunicaron a través de chat se encontraban en el territorio colombiano
- ✓ 0,2% ciudadanos que se comunicaron a través de chat se encontraban en el país de Chile

#### Gestión de contacto telefónico

Durante la transmisión, 6 ciudadanos compartieron datos de contacto a través de los comentarios.

#### Contacto efectivo



UNI

CONTACTO	SOLICITUD DEL CIUDADANO	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	CARACTERÍSTICAS DEL CASO	HORA Y FECHA DE LA LLAMADA
3163769958	Indemnización Administrativa	<p>PROCESO REALIZADO: 3246905-14341062 DESPLAZAMIENTO FORZADO AA 202041010720761 Resolución N.º. 04102019-686928 - del 20 de mayo de 2020 electrónica / 202141025943631 Oficio no favorable</p>	<p>Ciudadano de 51 años vive en el municipio de Bucaramanga solicita información por su proceso de indemnización por desplazamiento forzado.</p>	<p><b>30/06/2022 - 11:15</b></p>
3017457436	Indemnización Administrativa	<p>PROCESO REALIZADO: ECA = R8237 CERRADA 30/10/2020 11:47:07 --- TURNO VIGENTE 2022-D1LN-3328966 -- Fecha colocación 14/03/2022 Fecha pago 18/03/2022 --- NO SE PUEDE TOMAR LA ATENCIÓN HUMANITARIA PORQUE NO HA PASADO LA VIGENCIA DEL ÚLTIMO O ÚNICO GIRO --- GESTIÓN TELEFÓNICA // REDES SOCIALES CONSOLIDADAS // NÚMERO MERCADO: 3017457436 --- CONTACTO EFECTIVO. – PROCESO</p>	<p>Ciudadana de 62 años vive en el municipio de Cartagena solicita información por su proceso de Atención Humanitaria e indemnización por desplazamiento forzado.</p>	<p><b>30/06/2022 - 12:15</b></p>

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19  
Bogotá: (601) 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano  
Bogotá, D.C.



SC-CER512366 ST-CER814217 SA-CER907789 SI-CER898699



		REALIZADO: 2356329-575599 DESPLAZAMIENTO FORZADO - AA 20204106485651 Resolución N.º. 04102019-529733 - del 7 de abril de 2020 - NOTIFICACIÓN ELECTRONICA - No cuenta con oficio y cuenta con AA reconocimiento 2020		
No se obtiene número de contacto	No especifica	NO SE OBTIENE NÚMERO DE CONTACTO // CONTACTO NO EFECTIVO. RESULTADO DE LA LLAMADA: NO CONTESTA (NO SE OBTIENE NÚMERO DE CONTACTO)	Ciudadana de 46 años vive en el municipio de Soledad - No se obtiene número de contacto, no se logra marcación	<b>30/06/2022 - 12:28</b>
3204281939	Indemnización Administrativa	PROCESO REALIZADO: 2642203-12322322 DESPLAZAMIENTO FORZADO -- AA 20204104944451 Resolución N.º. 04102019-472303 - del 13 de marzo de 2020 NOTIFICACIÓN electrónica - OFICIO NO FAVORABLE 202141025429471	Ciudadana de 57 años vive en el municipio de Ocaña solicita información por su proceso de indemnización por desplazamiento forzado	<b>30/06/2022 - 12:58</b>
3212924540 3227684814	Indemnización Administrativa	PROCESO REALIZADO: 3226978-14096084 DESPLAZAMIENTO FORZADO - AA 20214101728371 -	Ciudadana de 32 años vive en el municipio de Ibagué solicita información por su proceso de indemnización por	<b>30/06/2022 - 13 :10</b>



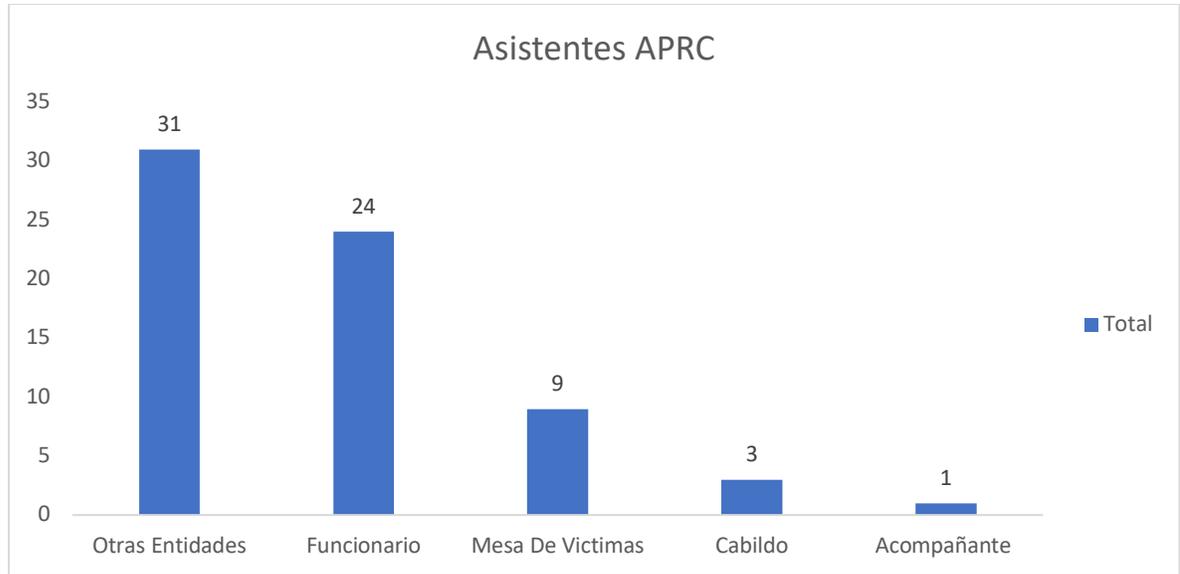
		Resolución N.º. 04102019-970293 del 25 de enero de 2021 - CITACIÓN en la página Web - Cuenta con Acto Administrativo notificado 2021	desplazamiento forzado	
3145864397	Indemnización Administrativa	GESTIÓN TELEFÓNICA // REDES SOCIALES CONSOLIDADAS // NUMERO MERCADO: 3145864397 // CONTACTO NO EFECTIVO. RESULTADO DE LA LLAMADA: NO CONTESTA - 3 REALIZAN 3 INTENTOS	CONTACTO NO EFECTIVO	1/7/2022 - 08:03

Fuente Informe de Outbound 30 de junio 2022

### 9. ENCUESTA DE EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS FÍSICA

La Audiencia de Rendición de Cuentas obtuvo un total de 68 asistencias registradas, de las cuales 52 ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Percepción y Evaluación finalizando la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (anexo carpeta Encuestas de Percepción y Evaluación).

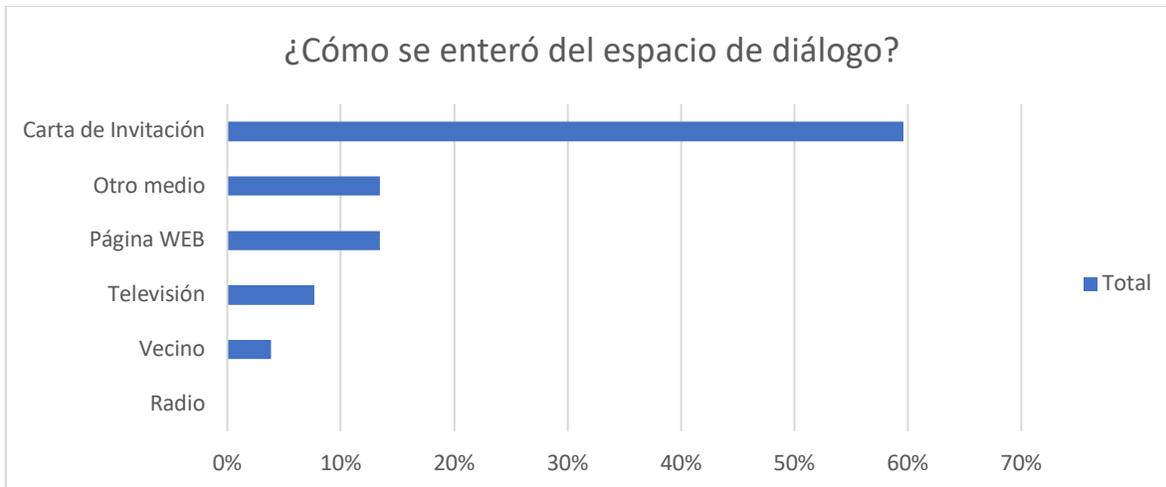
Registro de asistencias Rendición de Cuentas	
Total, de asistentes con registro	68



Fuente lista de asistencia AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 30 de junio 2022

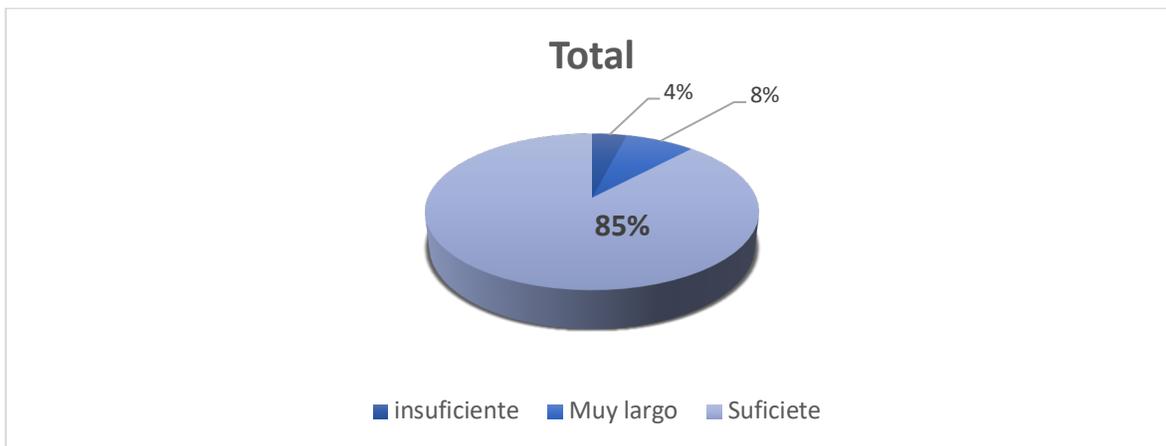
### Tabulación Encuesta Física de Percepción y Evaluación de la Audiencia de la Rendición de Cuentas

Ítem ¿Cómo se enteró del espacio de diálogo?	Cantidad
Carta de invitación	32
Otro medio	7
Página WEB	7
Radio	0
Televisión	4
Vecino	2
<b>Total, general</b>	<b>52</b>



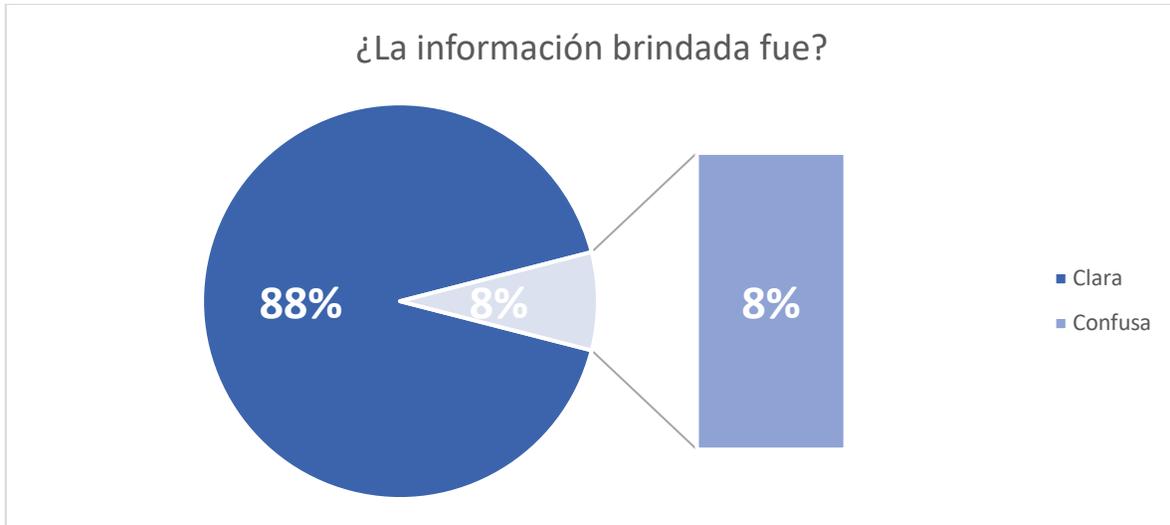
Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem	Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue:	Cantidad
	insuficiente	2
	Muy largo	4
	Suficiente	45
<b>Total, general</b>		<b>51</b>



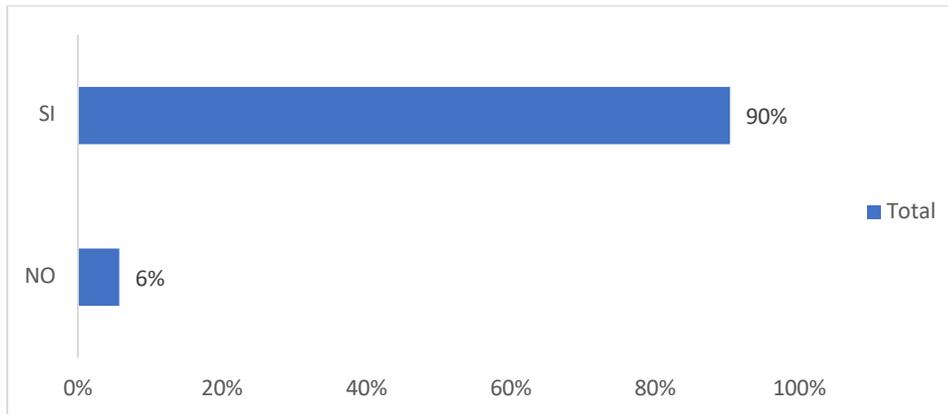
Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem	¿La información brindada fue?	Cantidad
	Clara	47
	Confusa	4
<b>Total, general</b>		<b>51</b>



Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem ¿La información presentada responde a sus intereses?	Cantidad
SI	48
NO	3
<b>Total, general</b>	<b>51</b>

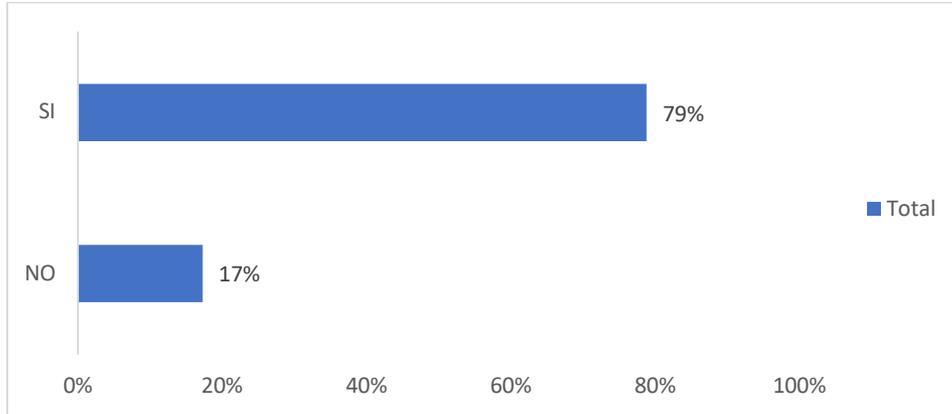


Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem ¿Las personas pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias?	Cantidad
SI	42

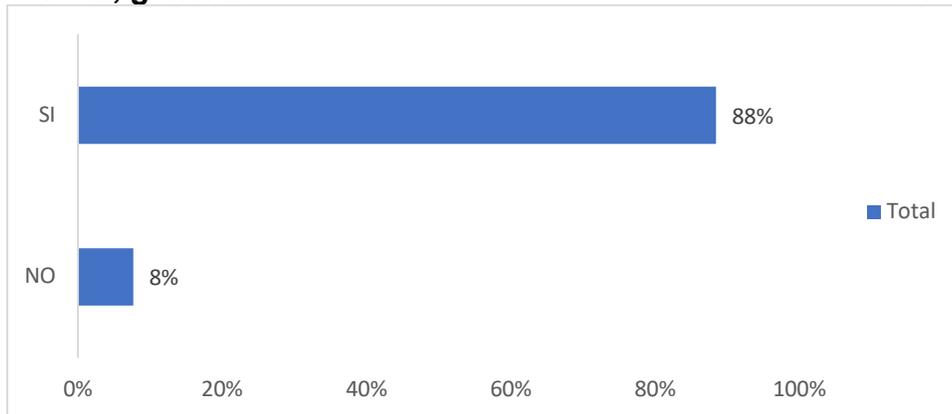


NO	9
<b>Total, general</b>	<b>51</b>



Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem ¿Las preguntas que las personas hicieron fueron respondidas?	Cantidad
SI	47
NO	4
<b>Total, general</b>	<b>51</b>

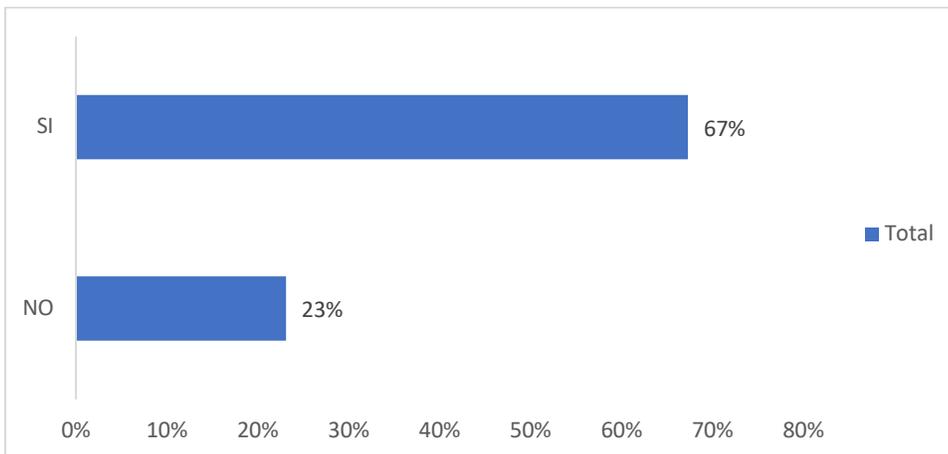


Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Ítem ¿La entidad estableció compromisos con los participantes en la actividad?	Cantidad
SI	45
NO	6

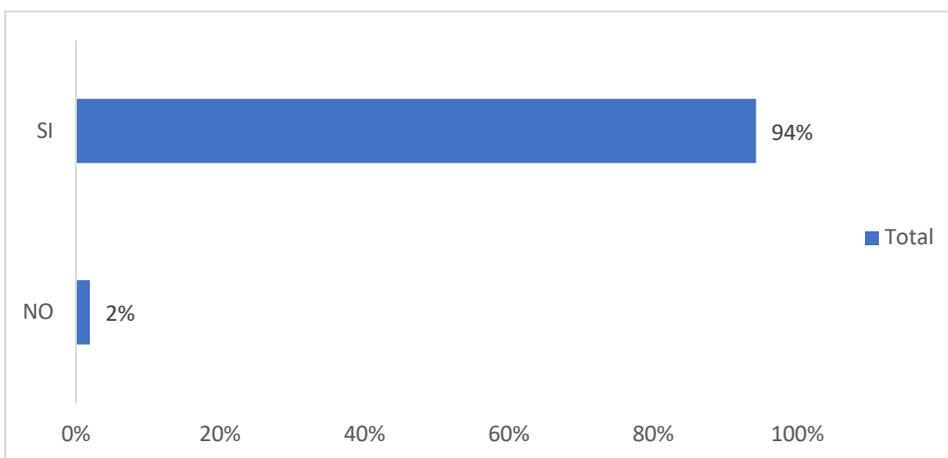


SI	35
NO	13
<b>Total, general</b>	<b>48</b>



Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

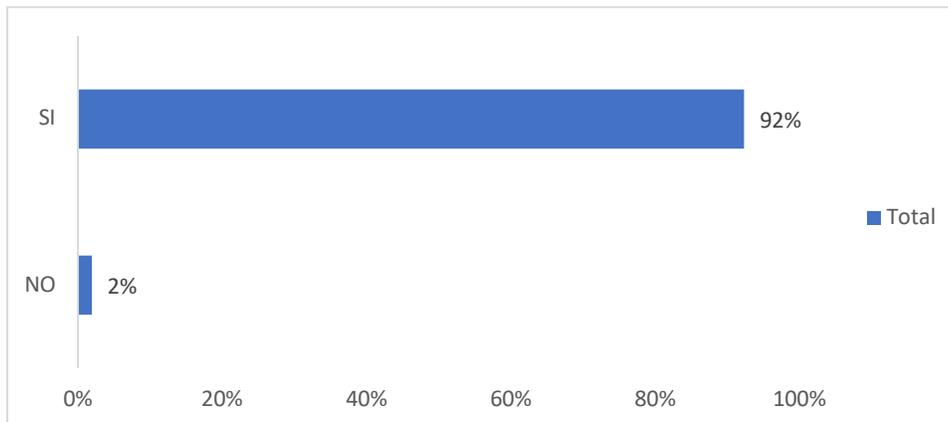
Ítem ¿Considera que estas actividades permiten que la entidad rinda cuentas a la comunidad?	Cantidad
SI	50
NO	1
<b>Total, general</b>	<b>51</b>



Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual



Ítem ¿Volvería a participar en otra actividad como estas?	Cantidad
SI	49
NO	1
<b>Total, general</b>	<b>50</b>



Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

### 10. ENCUESTA DE EVALUACIÓN VIRTUAL DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

En total, 524 personas respondieron la encuesta virtual y estos son los resultados de la encuesta de evaluación.

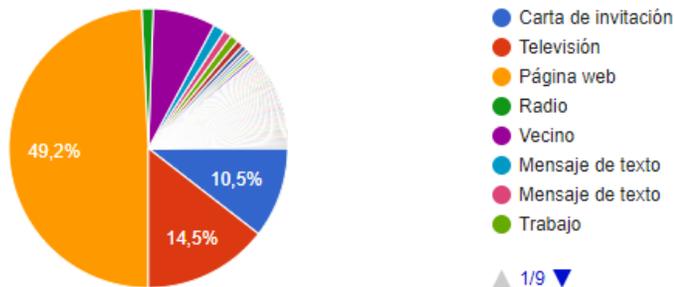
Esta encuesta se hizo por los canales de atención virtual, quedó publicada en la página web y por redes sociales el día de la transmisión el 30 de junio.

#### 1. Cómo se enteró del espacio de diálogo

El 49,2% se enteró por la página web. Otros medios fueron televisión, carta de invitación y por la voz a voz (vecino).

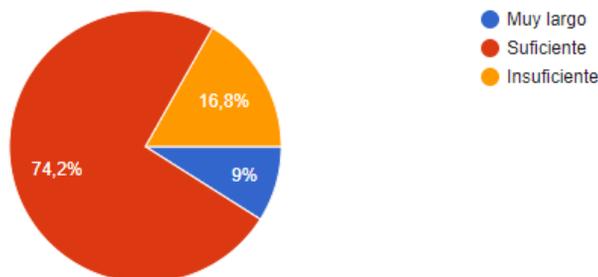


524 respuestas



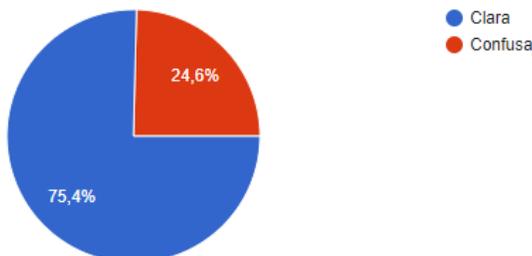
2. Considera que el tiempo del espacio de diálogo fue:  
El 74,2% consideró que el tiempo del espacio fue suficiente.

524 respuestas



3. La información brindada fue:  
Para el 75,4% la información entregada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue clara.

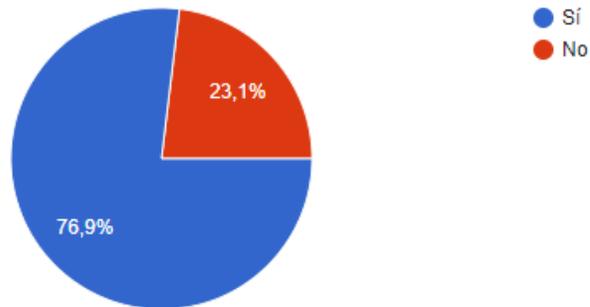
524 respuestas





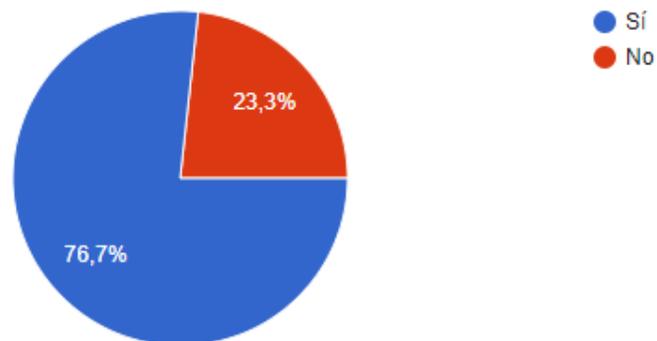
4. ¿La información presentada responde a sus intereses?  
El 76,9% dijo que sí.

524 respuestas



5. ¿Las personas pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias?

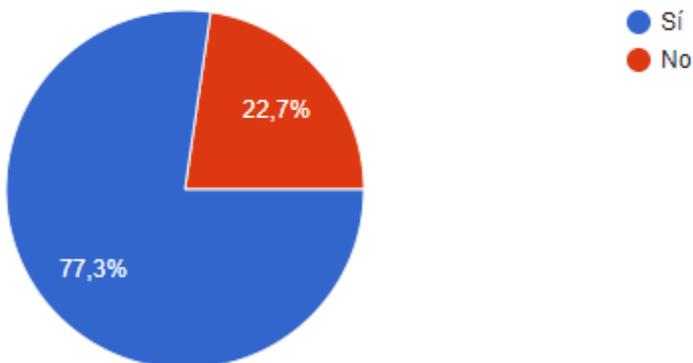
524 respuestas



6. ¿Las preguntas que las personas hicieron fueron respondidas?  
El 77,3% dijo que sí fueron respondidas

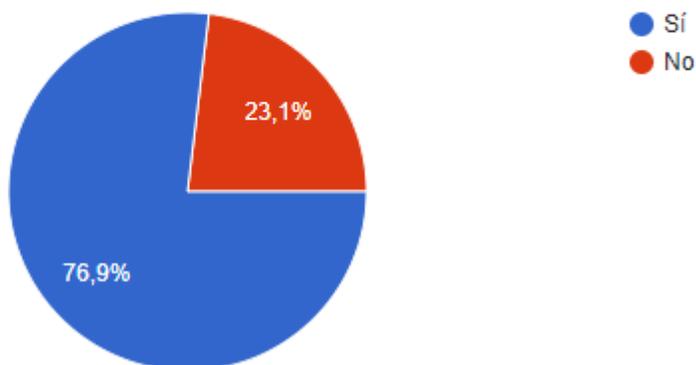


524 respuestas



7. ¿La entidad estableció compromisos con los participantes en la actividad?  
El 76,9% indicó que sí se establecieron compromisos

524 respuestas

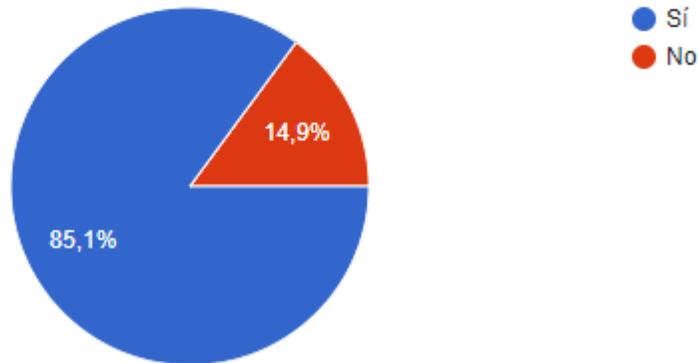


8. ¿Considera que estas actividades permiten que la entidad rinda cuentas a la comunidad?



El 85,1% de los encuestados opinó que sí.

524 respuestas



9. ¿Volvería a participar en otra actividad como esta?

El 84,9% volvería a participar.

524 respuestas



10. ¿Por qué?

Algunas de las respuestas fueron:

- Porque dan soluciones.
- Sí, porque de acuerdo con el derecho a las víctimas es importante que el Gobierno solucione nuestras peticiones de estudio o salud.
- Porque son muy importante para estar más informados.
- Porque me doy cuenta quiénes son los que incumplen la ley, los que no gestionan bien. Soy víctima me mataron mis padres tengo orden de 3 magistrados de pago de mis padres por homicidio y desplazamiento forzado quisiera me ayudaran.
- Porque eso no es nada claro para uno.
- No he participado porque en el lugar donde vivo siquiera hay una oficina.
- Porque son muy importante para estar más informados.
- Nunca dan una respuesta clara.
- Sí volvería a participar, pero deberían reparar a las víctimas de violencia sexual primero ya que lo que pasamos fue algo durísimo de afrontar y nos dejó traumas psicológicos.

