



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

# **INFORME DE GESTIÓN UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**

**DICIEMBRE 31 DE 2013**

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gutierrez - HP-LEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



## Tabla de contenido

I. Estructura organizacional y procesos de la entidad .....	3
II. Ejecución financiera de la entidad.....	7
III. Balance de la gestión misional.....	10
IV. Buen gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción .....	39

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzumari - HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



## I. Estructura organizacional y procesos de la entidad

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Unidad para las Víctimas o Unidad) surge como respuesta a la necesidad de crear una institución que permita superar los vacíos en la política pública para víctimas del desplazamiento forzado y otros hechos victimizantes. Con la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, la Unidad asume el reto de coordinar y articular acciones para formular e implementar la política pública a nivel nacional y territorial, focalizando los esfuerzos hacia la población víctima, para brindarles de manera integral una debida y oportuna atención y reparación que garantice el goce efectivo de sus derechos.

Así, la labor de la Unidad para las Víctimas fue reglamentada mediante el Decreto 4802 de 2011, donde se incluye, entre otros aspectos, el objeto de coordinar el SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, integrado por entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territorial, y demás organizaciones públicas o privadas), y ejecutar e implementar la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas en los términos establecidos en la Ley.

Para su funcionamiento, el Gobierno Nacional definió la estructura de la Unidad para las Víctimas como una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y perteneciente al Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

La entidad entró en funcionamiento el primero de enero de 2012, asumiendo también las competencias de coordinación señaladas en las Leyes 387 de 1997, 418 de 1997, 975 de 2005, 1190 de 2008 y en las demás normas que regulan la coordinación de políticas encaminadas a satisfacer los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas. En esa medida, la Unidad para las Víctimas asumió también competencias de atención y reparación a víctimas que antes se encontraban a cargo de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, así como de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación.

Las siguientes son las funciones que le fueron asignadas a la Unidad y bajo las cuales se orienta su gestión y procesos:

**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**  
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111  
PBX: (571) 796 5150  
Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia  
Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman © EWELETT-PACKARD



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

- Aportar al Gobierno Nacional los insumos para el diseño, adopción y evaluación de la Política Pública de Atención Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas garantizando el enfoque diferencial.
- Promover y gestionar con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas la flexibilización y articulación de la oferta institucional para la atención, asistencia y reparación de las víctimas.
- Coordinar con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación la asignación y transferencia a las entidades territoriales de los recursos presupuestales requeridos para la ejecución de los planes, proyectos y programas de atención, asistencia y reparación a las víctimas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011.
- Coordinar la relación nación-territorio, para efectos de atención y reparación de las víctimas en los términos de la Ley 1448 de 2011, para lo cual participará en los Comités Territoriales de Justicia Transicional.
- Implementar los mecanismos y estrategias para la efectiva participación de las víctimas, con enfoque diferencial, en el diseño de los planes, programas y proyectos de atención, asistencia y reparación.
- Ejercer la Secretaría Técnica del Comité Ejecutivo para la Atención y la Reparación a las Víctimas.
- Desarrollar estrategias en el manejo, acompañamiento, orientación y seguimiento de las emergencias humanitarias y atentados terroristas en el marco del artículo 168 de la Ley 1448 de 2011.
- Implementar, de acuerdo con sus competencias, acciones para generar condiciones adecuadas de habitabilidad en caso de atentados terroristas donde las viviendas hayan sido afectadas, en coordinación con las entidades competentes.
- Entregar la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos de los artículos 47, 64 y 65 de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la reglamenten.
- Coordinar la creación, implementación y fortalecimiento de los Centros Regionales de Atención y Reparación y gerenciarlos en los términos de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la reglamenten.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Los Centros Regionales se crean mediante la Ley 1448 de 2011 y su Decreto reglamentario 4800 del mismo año y se constituyen en el mecanismo que permite implementar la estrategia de articulación interinstitucional de la oferta del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas. Se implementa de manera gradual en los municipios en donde concurren la mayor cantidad de víctimas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada territorio, al igual que los programas, estrategias e infraestructura existentes.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas | @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- Implementar acciones para brindar atención oportuna en la emergencia de los desplazamientos masivos.
- Realizar esquemas especiales de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas y contribuir su inclusión en los distintos programas sociales que desarrolle el Gobierno Nacional.
- Coordinar los retornos y/o reubicaciones de las personas y familias que fueron víctimas de desplazamiento forzado, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.
- Implementar el Programa de Reparación Colectiva en los términos de los artículos 151 y 152 de la Ley 1448 de 2011.
- Apoyar la implementación de los mecanismos necesarios para la rehabilitación comunitaria y social de las víctimas.
- Administrar el Fondo para la Reparación de las Víctimas y pagar las indemnizaciones judiciales ordenadas en el marco de la Ley 975 de 2005.
- Operar la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a las víctimas.
- Implementar y administrar el Registro Único de Víctimas, garantizando la integridad de la información.

Para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones la Unidad para las Víctimas cuenta con una Dirección General, una Subdirección Técnica, una Secretaría General, 5 Direcciones Técnicas, 9 Subdirecciones, 20 Direcciones Territoriales<sup>2</sup> y un equipo humano competente en todo el territorio nacional, con el que ha iniciado la articulación e implementación de las medidas de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, bajo un enfoque fortalecido y renovado.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, la población a ser atendida, asistida y reparada, es aquella que ha sufrido un daño como consecuencia de graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos (DDHH) e infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Con ello se busca dignificar a las víctimas mediante la materialización de los

<sup>2</sup> Para coordinar y desarrollar las acciones de la Unidad y del SNARIV en el territorio, mediante Resolución 1444 del 17 de mayo de 2011, se determinó la denominación, sede y cobertura de las 20 Direcciones Territoriales de la Unidad.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas / EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación, con garantías de no repetición. La Unidad para las Víctimas en su trabajo busca, en cada etapa del proceso, brindar atención de acuerdo a las necesidades de la población víctima y bajo un enfoque diferencial, teniendo en cuenta grupos de especial protección por su alto grado de vulnerabilidad (grupos étnicos, mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de discapacidad, entre otros).

Para avanzar en la implementación de la política pública para las víctimas, la Unidad ha construido el Plan Estratégico de la Unidad para las víctimas 2012-2014, en dos fases: La primera fase, desarrollada durante el primer semestre de la vigencia 2012, abarcó las siguientes etapas del proceso de planeación estratégica:

- Identificación de la Ruta de Atención y Reparación Integral a las Víctimas,
- Análisis de la legislación, jurisprudencia y normatividad vigente para la nueva Unidad,
- Diagnóstico reflexivo y exigencias a la nueva Unidad en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Sectorial encabezado por el Departamento para la Prosperidad Social, etc.,
- Reflexión y definición de las partes interesadas y expectativas de la nueva Unidad,
- Lecciones aprendidas y condiciones especiales de coyuntura en la transformación institucional de Acción Social a la nueva Unidad,
- Análisis de problemas y riesgos,
- Proceso del cambio,
- Áreas de Resultado Clave y Proyectos Estratégicos,
- Y, por último, los grandes lineamientos con las definiciones de la Misión, Visión, Valores y Actitudes, Enfoque Estratégico, Propuesta de Valor y, Objetivos y Metas estratégicas hacia el 2014.

La Unidad tiene su sede en Bogotá D. C., y cuenta con sedes territoriales para efectos de desarrollar sus funciones y competencias en forma desconcentrada; en este contexto, durante el primer semestre de la vigencia 2013, se llevó a cabo la segunda fase, en la cual se adelantó con un proceso de revisión y actualización a la planeación estratégica de la Unidad con el propósito de avanzar y afianzar la articulación de la planeación de las direcciones nacionales con las territoriales, vinculando los planes de acción territorial con las metas institucionales.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman - HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Como resultado, se conservó la misión, la visión, los valores, el enfoque estratégico y se definieron las políticas institucionales, se revisaron los objetivos estratégicos formulados en la vigencia anterior y se definieron los siguientes 12 objetivos:

1. Brindar una respuesta integral a las víctimas para que sean y se sientan reparadas.
2. Fortalecer la capacidad del Estado para dar respuesta a las emergencias humanitarias y evitar nuevas violaciones a los Derechos Humanos.
3. Visibilizar a las víctimas y garantizar su participación efectiva.
4. Poner en marcha conjuntamente con las entidades nacionales y territoriales, una estrategia integral para la movilización del SNARIV.
5. Coordinar que la oferta institucional esté implementada en el territorio.
6. Lograr una ejecución presupuestal óptima, eficiente y transparente.
7. Buscar y gestionar nuevos recursos que apoyen la labor misional de la entidad.
8. Implementar mecanismos de atención, asistencia y reparaciones integrales eficientes y eficaces para las víctimas.
9. Incorporar los enfoques diferenciales, de género y psicosocial en los procesos misionales.
10. Fortalecer y articular los procesos internos de la Unidad.
11. Contar con un sistema de información integral para la trazabilidad desde la declaración hasta la reparación de la víctima.
12. Contar con una estructura organizacional y planta de personal altamente motivada y coherente con las necesidades de la entidad.

## **II. Ejecución financiera de la entidad**

Teniendo en cuenta el objetivo estratégico *Lograr una ejecución Presupuestal óptima, eficiente y transparente*, a continuación se muestran las inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión de la Unidad, y las explicaciones de las mismas:

### **a. Ejecución presupuestal 2013**

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas | @UnidadVictimas | EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

La ejecución de la Unidad presenta un avance acumulado al mes de diciembre de 96.42% en compromisos, 95.82% en obligaciones, y 84.80% pagos respecto a las apropiaciones vigentes.

Frente a los recursos de inversión de la vigencia 2013, el mayor nivel de ejecución se presenta en el proyecto Prevención Atención a la Población Desplazada Nivel Nacional, donde se comprometieron \$480.440 millones de los cuales se obligaron \$478.123 millones. En actividades como la entrega del componente de ayuda humanitaria en las etapas de emergencia y transición, cuya programación inicial fue de \$374.178 Articulación de las medidas de atención, prevención, protección y reparación integral a las víctimas de grupos étnicos contenidas en los Autos de Seguimiento a la T-025 / 2004 y los Decretos con fuerza de Ley, Acompañamiento a Retornos y Reubicaciones, atención personalizada y con enfoque diferencial y Acciones de prevención, protección y atención de emergencias humanitarias causadas por eventos masivos en el marco del conflicto armado.

En el proyecto Diseño Implementación y Ejecución de la Política Pública para la Atención a Víctimas a Nivel Nacional, se comprometieron \$101.693 millones y obligaron \$99.723 millones en actividades como la creación centros regionales para la atención integral y reparación a víctimas, prestar los servicios para la atención escrita y virtual a las víctimas y ciudadanos en general, fortalecimiento, capacitación, la ejecución de la estrategia de comunicaciones y asistencia técnica a las mesas de participación, y organizaciones de víctimas.

En el proyecto Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información para la Asistencia, Atención y Reparación Integral a las Víctimas a Nivel Nacional, se comprometieron \$78.820 millones y se obligaron un total de \$75.616 millones en actividades como operar el centro de contacto y orientación a las víctimas, avanzar en la consolidación del registro único de víctimas, fortalecer la infraestructura tecnológica en las sedes del nivel nacional y territorial.

Respecto al proyecto Asistencia y Atención Integral a Víctimas a Nivel Nacional, la ejecución de los recursos muestran que se comprometieron \$54.617 millones y se obligaron un total de \$51.128 millones en actividades como la implementación de la ruta de reparación individual y la entrega de Ayuda Humanitaria por 2 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMMLV).

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas / EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





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

Frente al proyecto Apoyo a Entidades Territoriales a través de la Cofinanciación se comprometieron \$29.622 millones y se obligaron un total de \$ 29.420 millones en actividades como el pago de Atención Inmediata a víctimas del desplazamiento forzado bajo el principio de subsidiariedad y en apoyar proyectos de las entidades territoriales dirigidos a las víctimas en el marco del sistema de corresponsabilidad a la fecha se adelanta se tienen los convenios firmados con vigencias futuras por valor de 8.900 millones.

Finalmente, en el proyecto Implementación de las Medidas de Reparación Colectiva a Nivel Nacional, se comprometieron \$ 44.906 millones y se obligaron un total de \$ 44.906 millones en actividades como la implementación de la ruta de reparación colectiva, Implementar la estrategia para la reconstrucción del tejido social – Entrelazando, Implementar las medidas de reparación colectiva exhortadas y ordenadas en las sentencias de Justicia y Paz.

Ejecución Presupuestal Unidad Para Atención y Reparación a las Víctimas 2013									
Descripción	Millones de pesos					% de Ejecución			
	Aprop.	CDP.	Compr.	Oblig.	Pagos	CDP	Compr.	Oblig.	Pagos
<b>Funcionamiento</b>	<b>729.737</b>	<b>635.721</b>	<b>611.526</b>	<b>452.246</b>	<b>451.413</b>	<b>87,12</b>	<b>83,80</b>	<b>61,97</b>	<b>61,86</b>
Gastos de Personal	53.650	53.038	34.593	34.321	33.541	98,86	64,48	63,97	62,52
Gastos Generales	21.474	20.506	18.057	10.520	10.503	95,49	84,09	48,99	48,91
Transferencias	654.613	562.176	558.875	407.405	407.369	85,88	85,37	62,24	62,23
<i>Fondo de Reparación a las Víctimas</i>	652.092	562.176	558.875	407.405	407.369	86,21	85,70	62,48	62,47
<i>Recursos Nación</i>	609.452	559.589	557.820	406.721	406.685	91,82	91,53	66,74	66,73
<i>Recursos Propios</i>	42.640	2.587	1.055	683	683	6,07	2,47	1,60	1,60
<i>Resto Transferencias</i>	2.521	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Inversión</b>	<b>755.657</b>	<b>732.876</b>	<b>633.172</b>	<b>454.097</b>	<b>452.406</b>	<b>96,99</b>	<b>83,79</b>	<b>60,09</b>	<b>59,87</b>
<i>Implementación plan estratégico de tecnología de información para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional</i>	82.550	75.254	61.293	41.832	41.832	91,16	74,25	50,68	50,68
<i>Apoyo a La consolidación de los derechos de las víctimas en el marco de la ley de víctimas y restitución de tierras, Nacional</i>	1.201	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Asistencia atención integral a víctimas a nivel nacional</i>	54.904	54.904	33.126	16.181	16.135	100,00	60,33	29,47	29,39
<i>Diseño implementación y ejecución de la política pública para la atención a víctimas a nivel nacional</i>	102.894	101.484	87.227	46.092	44.446	98,63	84,77	44,80	43,20
<i>Prevención atención a la población desplazada nivel nacional</i>	439.108	433.924	421.517	346.029	346.029	98,82	95,99	78,80	78,80

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara P. © EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Ejecución Presupuestal Unidad Para Atención y Reparación a las Víctimas 2013									
Descripción	Millones de pesos					% de Ejecución			
	Aprop.	CDP.	Compr.	Oblig.	Pagos	CDP	Compr.	Oblig.	Pagos
<i>Apoyo a entidades territoriales a través de la cofinanciación para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del desplazamiento forzado a nivel nacional</i>	30.000	30.000	11.839	873	873	100,00	39,46	2,91	2,91
<i>Implementación de las medidas de reparación colectiva a nivel nacional</i>	45.000	37.309	18.170	3.090	3.090	82,91	40,38	6,87	6,87
<b>TOTAL</b>	<b>1.485.394</b>	<b>1.368.596</b>	<b>1.244.698</b>	<b>906.343</b>	<b>903.819</b>	<b>92,14</b>	<b>83,80</b>	<b>61,02</b>	<b>60,85</b>

Fecha de corte: diciembre 31 de 2013.

Fuente: Fuente: SIIF - Oficina de Asesora de Planeación de la Unidad para las Víctimas.

### III. Balance de la gestión misional

#### a. Objetivos y avances

Durante el 2012, la Unidad para las Víctimas dejó sentadas las bases institucionales para el desarrollo de su labor en los próximos años. Así, con la gestión de la Unidad para las Víctimas, se lograron avances significativos como la aprobación del Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (Conpes 3726 de 2012), que define los lineamientos generales, el plan de ejecución de metas, el presupuesto y los mecanismos de seguimiento; y a su vez identifica el alcance de cada uno de los componentes y ejes, y establece las rutas para que las víctimas accedan a las medidas contempladas en la ley. Con este documento de política se impartieron lineamientos y referentes para los Subcomités del SNARIV, los Comités Territoriales de Justicia Transicional - CTJT, y los planes de las entidades territoriales. Asimismo, en esta vigencia se mantuvieron las medidas de asistencia y se evidenciaron avances hacia la reparación integral de todas las víctimas del conflicto armado en el país, obteniendo resultados muy superiores a las metas fijadas inicialmente.

En el 2013 se ha progresado de manera importante en la implementación de la política pública para las víctimas, lo cual se refleja en el avance mostrado en los objetivos que fueron determinados en el Plan Estratégico, como resultado de la labor conjunta que

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuenca - P. EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



realizan las direcciones nacionales y territoriales. Estos avances se muestran a continuación:

## 1. Objetivo: Brindar una respuesta integral a las víctimas para que sean y se sientan reparadas

- Entendiendo que la reparación va más allá de la entrega de un cheque o una suma de dinero, entre las novedades para hacer realidad la política pública señalada por la Ley, la Unidad para las Víctimas diseñó e implementó de un modelo de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas (MAARIV), con esquemas de acompañamiento y fortalecimiento social que permite gestionar de manera unificada las rutas de asistencia y reparación individual integral.
- En este marco, y con el acompañamiento de la Unidad, las víctimas construyen su propio plan de reparación, que incluye medidas diferenciadas para cada una de ellas, a fin de disponer de la información personalizada necesaria para conocer las necesidades de la víctima en medidas de restitución, rehabilitación, de satisfacción, no repetición e indemnización administrativa. Este plan es, además, el instrumento básico para identificar carencias y capacidades con las cuales poder articular la oferta con programas de formación profesional o técnica, vivienda, emprendimiento, entre otros<sup>3</sup>.
- Los anteriores aspectos atienden a lo establecido en el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas que plantea que las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del conflicto armado. Para ello la Unidad para las Víctimas diseñó los Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI)<sup>4</sup> en el módulo de reparación individual como una estrategia en la que, con la participación de las víctimas, se logran materializar los deseos de las mismas en su plan de reconstrucción de vida. En la vigencia 2013 se construyeron y acompañaron 137.907 PAARI, alcanzando un cumplimiento del 138% de la meta para el 2013 y del 68.22% sobre la meta cuatrienio. De las víctimas que fueron acompañadas en su PAARI durante la vigencia 2013, 362 corresponden a mujeres

<sup>3</sup> Artículo 134 de la Ley 1448 de 2011.

<sup>4</sup> El PAARI es aplicado a los hogares, teniendo en cuenta los principios de progresividad y gradualidad contemplados en la Ley de Víctimas.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cuzumá - @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

víctimas de violencia sexual y 2.275 niños, niñas y adolescentes huérfanos en el marco del conflicto armado.

- Uno de los módulos que integran el PAARI se refiere a las medidas de asistencia, este módulo busca hacer seguimiento al acceso efectivo de la población a la oferta que requiere para atender a sus necesidades, así como identificar las barreras de acceso existentes. Adicionalmente, permite conocer la situación de los hogares en relación con la subsistencia mínima para definir los criterios de entrega de atención humanitaria. Con la identificación de necesidades, recursos, avances y barreras, la Unidad para las Víctimas efectúa el proceso de remisión a la oferta institucional pertinente. Así, de enero a diciembre 31 de 2013 se formularon 210.406 PAARI relacionados con las medidas de asistencia.
- Se han definido criterios de priorización del presupuesto asignado para el acceso a la indemnización por vía administrativa, dentro de los cuales expresamente están las víctimas de desplazamiento forzado. Se ha avanzado en el cumplimiento de los fallos de Justicia y Paz en cuanto a las órdenes relacionadas con desplazamiento forzado, también se ha trabajado para optimizar la administración del Fondo para la Reparación de las Víctimas.
- Entre las medidas de reparación, durante el 2013 a 31 de diciembre la Unidad colocó un total de 89.005 giros dirigidos a la indemnización a víctimas por hechos diferentes al desplazamiento, logrando un cumplimiento del 89% de la meta planteada para la vigencia. Cabe resaltar que el pago de esta indemnización asciende a \$561.297 millones. incluidos los recursos entregados como reparación a 534 víctimas en el marco de las sentencias judiciales. Dentro de las víctimas indemnizadas por hechos diferentes al desplazamiento, 5.540 han sido niños, niñas y adolescentes huérfanos víctimas a quienes se les constituyó un encargo fiduciario por valor total de \$32.205 millones. Así mismo, la Unidad para las Víctimas, indemnizó en la vigencia 2013, 8.981 hogares por desplazamiento forzado por un valor de \$44.007 millones de pesos. Incluidos los recursos entregados como reparación a 601 víctimas en el marco de las sentencias judiciales.
- La Unidad lidera el Programa de acompañamiento para la inversión adecuada de los recursos en el proyecto de vida de las víctimas<sup>5</sup>, el cual se constituyó como el eje central del plan operativo anual del Subcomité de Indemnización. Este Programa brinda asesoría para que se inviertan adecuadamente los recursos,

<sup>5</sup> Tomando como punto de referencia lo establecido en La Ley 1448 de 2011, es un programa del gobierno que tiene como objetivo promover la inversión adecuada de los recursos que recibe una víctima del conflicto armado a título de indemnización, con el fin de que éstos contribuyan a la reconstrucción de su proyecto de vida.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

garantiza la participación activa de la víctima por medio del plan de reparación, y busca la articulación de la oferta y su incorporación en los planes de inversión de las distintas entidades, y la integralidad de las medidas de reparación. Se trata de una gran transformación en la reparación porque: a) el Estado la acompaña con un proceso personalizado en el que la víctima participa activamente; b) la víctima recibe asesoría sobre la inversión voluntaria de los recursos que recibe en sus proyectos de vida; c) accede a medidas de satisfacción integradas a la Ruta Única de Asistencia, Atención y Reparación Integral; y d) es remitida a otras entidades que también ofrecen medidas de reparación. Durante el 2013, 74.693 víctimas, manifestaron su intención de invertir y recibir acompañamiento por parte del programa.

- De acuerdo con los pasos establecidos en la ruta de reparación colectiva<sup>6</sup>, los avances están representados en la elaboración de 72 planes de reparación colectiva, de los cuales 10 fueron aprobados (comunidad de El Salado, comunidad de Libertad, Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare – ATCC, Universidad de Córdoba, El Tigre, Organización Femenina Popular, Municipio de San Carlos (Antioquia), ANMUCIC - Capitulo El Zulia, la Gabarra y Las Palmas), los 62 Planes restantes se encuentran en la fase de formulación y aprobación. También se avanzó en la construcción de planes de reparación colectiva con organizaciones políticas, sindicales y de profesionales. La estrategia está orientada a cerrar este Gobierno con la ruta de reparación en 90 sujetos colectivos de grupos y comunidades, y con 30 sujetos étnicos llegar por lo menos a la etapa de registro.
- Ha sido un reto la implementación y articulación con las entidades del SNARIV, para garantizar a la población víctima por desplazamiento los derechos mínimos para el retorno y la reubicación señalados por la Ley 1448 de 2011<sup>7</sup>. Cabe resaltar que los planes de retornos y reubicación se deben elaborar al interior del CTJT y que de una meta de 100 planes formulados para las vigencias 2012 y 2013, se han completado 64 planes con acciones de coordinación para el retorno. Se destaca la labor realizada en favor del pueblo Embera Chamí, cuyos miembros retornaron a Risaralda con acompañamiento de la Unidad en diciembre de 2012, después de

<sup>6</sup> Las etapas que comprende la ruta son: 1. Acercamiento (registro y alistamiento), 2. Diagnóstico del daño, 3. Formulación del plan y aprobación por CTJT (periodo de 6 meses), 4. Implementación y seguimiento (periodo de 3 años).

<sup>7</sup> Los derechos mínimos de identificación a cargo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, salud a cargo del Ministerio de la Protección Social, educación a cargo del Ministerio de Educación Nacional, alimentación y reunificación familiar a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, vivienda digna a cargo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial cuando se trate de vivienda urbana, y a cargo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuando se trate de vivienda rural y orientación ocupacional a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuenca - @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

permanecer 10 años en albergues de Bogotá; así, sus miembros volvieron a sus tierras, en donde podrán recuperar sus costumbres y reconstruir sus planes de vida. Las primeras 23 familias, conformadas por 79 indígenas, llegaron a los resguardos de Chala y Humala, en Mistrató, y luego un grupo de 460 Emberas realizó el trayecto de regreso a los resguardos de Itaurí, Gitó Docabú y Santa Rita, en Pueblo Rico.

- Se han realizado 177 eventos de capacitación a funcionarios y servidores del SNARIV y de la Unidad, a nivel nacional y territorial, impartiendo las directrices del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación de las víctimas y en la acción sin daño. Al interior de la Unidad, se desarrollaron los lineamientos de formación del talento humano y autocuidado.
- La rehabilitación comunitaria como medida de reparación se ha implementado a través de la “Estrategia de Reconstrucción del Tejido Social - Entrelazando”, con intervención en 43 sujetos de reparación colectiva y 9 comunidades. Es así como se cuenta con 460 tejedores y tejedoras de la etapa de alistamiento y 17 en la etapa de diagnóstico del daño psicosocial.
- La Unidad ha participado activamente en la ejecución y coordinación de acciones orientadas a brindar medidas de satisfacción a las víctimas, entre las cuales se encuentran 720 entregas de restos a las familias víctimas de desaparición forzada, ejecuciones extrajudiciales y homicidio, en cuyos casos existieron inhumaciones clandestinas y exhumaciones. Adicionalmente, a la fecha se cuenta con 197 actos simbólicos de 161 proyectos, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:
  - ✓ 9 abril, Día de la solidaridad y memoria con las víctimas del conflicto armado.
  - ✓ INXILIO con 149 víctimas participantes y 4.500 espectadores.
  - ✓ Grupo Periodistas: Daño y Memoria: conversatorio y acto simbólico en homenaje al sujeto colectivo periodistas.
  - ✓ Grupo Universidad de Córdoba: Acto de reconocimiento y dignificación en la apertura de las mesas de trabajo para la implementación del plan de reparación colectiva, despliegue de la bandera construida por los estamentos de la universidad en el que se declaró el campus como escenario de cultura de paz.
  - ✓ Yanama de la comunidad Wayuú de Portete: Semana de trabajo comunitario de la comunidad Wayuú de Portete (Alta Guajira) en el marco del Yanama, iniciativa de memoria tras la masacre del 18 de abril de 2004.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuna - @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Homenaje a las víctimas a través de la recuperación de las ruinas de escenarios comunitarios y hogares.

- ✓ Grupo Encuentro Nacional Sindical: Repara Para Transformar. Apoyo al acto de reconocimiento y dignificación realizado por Hijos e Hijas por la Memoria, en homenaje a las Centrales Sindicales.
- ✓ Homenaje a la cultura gitana: Acto simbólico que exalta la riqueza musical y dancística de la cultura Rom como factor central de la reparación colectiva a esta comunidad.
- ✓ Comunidad Nasa Kitek Kiwe: Acto simbólico en homenaje a las víctimas de la comunidad nasa en el marco del año nuevo andino.
- ✓ Acto de reconocimiento y dignificación de la organización de mujeres ANMUCIC: acto de reconocimiento y dignificación del proceso de reparación colectiva de ANMUCIC.
- ✓ Olimpiadas por la paz y la reconciliación- Paliza, Magdalena: acto Simbólico en homenaje a las víctimas del sujeto colectivo Paliza.
- ✓ Entrega a la comunidad de la Casa del Balcón: acto protocolario de entrega a la comunidad de la Casa del Balcón como una medida de reparación simbólica.
- ✓ Conmemoración del Desplazamiento de la Comunidad de las Palmas: acto simbólico de reencuentro de los miembros de la comunidad.
- ✓ Sindicatos: encuentro regional en Medellín, acto cultural.
- ✓ Encuentro nacional de REDEPAZ: acto simbólico de homenaje a los 20 años de la organización.

También se han implementado medidas de reparación a las víctimas reconocidas en fallos ejecutoriados de los procesos de Justicia y Paz y una Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Pueblo Bello) a saber:

- ✓ Bolívar: Mampuján
- ✓ Norte de Santander: Iguano
- ✓ Atlántico, Magdalena y Cesar: Fierro Flórez
- ✓ Arauca: Vencedores de Arauca
- ✓ Antioquia y Córdoba: Pitufu
- ✓ Urabá Antioqueño y Urabá Chocuanos: Alemán
- ✓ Valle del Cauca y Cauca: Gian Carlo Gutierrez
- ✓ Urabá Antioqueño: José Barney Veloz

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19- Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



✓ Antioquia: Pueblo Bello

## 2. Objetivo: Fortalecer la capacidad del Estado para dar respuesta a las emergencias humanitarias y evitar nuevas violaciones a los Derechos Humanos

- Para la promoción de una cultura de derechos Humanos, la Unidad diseñó e implementó como estrategia la “Escuela de Reparaciones” con el propósito de informar, sensibilizar, comprometer, fortalecer y formar en DDHH y derechos de las víctimas del conflicto, dirigida a funcionarios de la Unidad para las Víctimas, de las entidades públicas, privadas, integrantes del SNARIV, las víctimas del conflicto y la sociedad civil; creando espacios concretos de reconciliación y conocimiento para que los hechos que causaron daño no vuelvan a suceder. Cabe considerar adicionalmente el trabajo articulado entre el Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derechos Internacional Humanitario y la dirección de Derechos Humanos de la Unidad, en el proyecto “Cultura en Derechos Humanos desde la Innovación Social”, el cual busca generar una mejor comprensión de las dinámicas sociales y culturales relacionadas con el ejercicio y garantía de los derechos humanos en Colombia, así como la promoción de prácticas institucionales y sociales que aporten a su ejercicio y respeto.
- A fin de mitigar el impacto de los hechos de la violencia sobre la población, La Unidad para las Víctimas en el 2013 atendido 1.053 emergencias humanitarias conocidas; la atención fue oportuna e integral bajo el principio de subsidiaridad y en coordinación con las demás autoridades competentes. También, se realizaron 1.331 misiones humanitarias, de las cuales 256 fueron para la atención de emergencias y 1.075 misiones humanitarias fueron para realizar acciones de prevención.
- Por principio de subsidiaridad con los entes territoriales, en el 2013 se brindó ayuda humanitaria inmediata (alimentaria y no alimentaria) a 2.252 hogares por valor de \$1.238 millones de pesos.
- La Unidad para las Víctimas diseñó la metodología para que las alcaldías municipales elaboren sus respectivos planes de contingencia, mediante los cuales se definen procedimientos, acciones y estrategias, con recursos financieros, humanos y físicos que guíen a las instituciones locales en la atención de una emergencia humanitaria derivada del conflicto armado. En el marco de los Comités Territoriales de Justicia Transicional (CTJT), la Unidad para las Víctimas asesoró

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD





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

técnicamente y acompañó a 378 municipios en la formulación de planes de contingencia para la atención de emergencias humanitarias en el marco del conflicto armado.

- Teniendo en cuenta que el Ministerio del Interior es el rector de la política de prevención y protección (Art. 2. Decreto 2893 de 2011), la Unidad para las Víctimas, ha orientado su trabajo en tres líneas estratégicas articuladas entre sí:
  - ✓ Consolidación y análisis de información de riesgos: comprende la producción, sistematización y análisis de información sobre situaciones de orden público en el territorio nacional, se busca identificar fuentes de riesgo de violaciones de derechos humanos e infracciones al DIH.
  - ✓ Coordinación: con la participación en escenarios interinstitucionales se coordinan respuestas en prevención, protección y atención inmediata de emergencias humanitarias.<sup>8</sup> Los espacios interinstitucionales en los cuales participa la Unidad son: CIAT, CERREM, GVP, CIPRUNNA, Subcomité de Prevención, Protección y Garantías de No Repetición del SNARIV, así como de los Comités de Justicia Transicional Territoriales.
  - ✓ Asistencia Humanitaria: Consiste en la atención inmediata que se concreta en la acción de complementariedad y subsidiaridad a los entes territoriales para brindar la ayuda y atención inmediata a las víctimas del conflicto armado. Para ello, se ha dispuesto los recursos técnicos y financieros que permiten la movilización en el territorio para realizar la entrega de ayuda humanitaria en la inmediatez, así como el alistamiento de infraestructura social y comunitaria para la prevención y atención de emergencias humanitarias.

### **3. Objetivo: Visibilizar a las víctimas y garantizar su participación efectiva**

- Debido al bajo índice de organizaciones inscritas durante la vigencia 2012, a los cambios institucionales y a las dinámicas de los procesos organizativos, entre otros factores, fue necesario conceder un plazo para que las organizaciones de víctimas

<sup>8</sup> Allí se cumplen principalmente las siguientes funciones: i) advertir sobre los riesgos de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH que puedan afectar a la población civil; ii) impulsar la adopción de acciones prevención del desplazamiento forzado y demás hechos victimizantes, por parte de las entidades competentes; y, iii) generar respuestas a emergencias humanitarias derivadas del conflicto armado en escenarios de prevención urgente.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas / EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas interesadas, se inscribieran en las Personerías y en la Defensoría del Pueblo, según su lugar de intervención. Esto permitió que, a diciembre de 2013, se contaran con 3.266 organizaciones de víctimas y organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, registradas e inscritas en los espacios de participación previstos por la Ley.

- La Unidad para las Víctimas lideró la elaboración del Protocolo de Participación Efectiva, con la contribución de las víctimas y las entidades territoriales. La discusión se llevó a cabo con las organizaciones de víctimas y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, en 26 talleres departamentales. Además, se habilitaron diferentes medios para garantizar la mayor incidencia posible: publicación en la web de canal para observaciones, el cual recibió 716 visitas; discusión con entidades territoriales y con entidades del orden nacional involucradas (bilaterales y por sector); sistematización de las propuestas aportadas por las organizaciones de víctimas y organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, y por las entidades territoriales y del SNARIV, lo que culminó en un borrador de resolución que fue discutido en dos sesiones de la Comisión Legal de Seguimiento del Congreso de la República.
- Así, el 10 de mayo de 2013 se adoptó el Protocolo de Participación, mediante Resolución 0388, el cual establece el marco para la participación de las víctimas en la planeación, ejecución y control de las políticas pública. Este protocolo va más allá de la elección y composición de las mesas de participación, ya que debe propender por su adecuado funcionamiento en el orden municipal, distrital, departamental y nacional, y dar las garantías e incentivos para la participación de las víctimas que incluyen, entre otros, la financiación de proyectos de promoción de la participación de las víctimas que sean presentados por las mesas. A septiembre de 2013 se contaba con 401 mesas conformadas a nivel municipal y departamental.
- Durante el 2012 y 2013 se han fortalecido diferentes organizaciones de víctimas, con apoyo técnico o financiero, entre ellas la Mesa Nacional de Fortalecimiento a Organizaciones de Población Desplazada en su proceso de transición hacia el nuevo sistema de participación definido por la Ley 1448 de 2011 y el Decreto 4800 de 2011; y la organización Tierra y Vida para el robustecimiento de organizaciones de víctimas de Montes de María, Urabá, Valle del Cauca, Oriente Antioqueño y Cartagena.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Cunha - P. EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

- La Unidad continuó facilitando espacios de participación a la Mesa Nacional de Fortalecimiento a Organizaciones de Población Desplazada. Para 2013 se aprobaron 4 talleres departamentales y uno adicional para el Comité de Mujeres.
- Se han llevado a cabo diferentes eventos y talleres dirigidos al fortalecimiento a funcionarios del Ministerio Público, en los cuales se incluyó un proceso de formación a los sobre el nuevo sistema de participación de las víctimas y sobre las funciones de estos servidores públicos en el proceso de inscripción de las organizaciones de víctimas y organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, en la conformación de las Mesas de Participación de Víctimas y en el ejercicio de la Secretaria Técnica de las mismas.

#### 4. Objetivo: Poner en marcha conjuntamente con las entidades (nacionales y territoriales) una estrategia integral para la movilización del SNARIV

- El Comité Ejecutivo<sup>9</sup> es la máxima instancia en el orden nacional del SNARIV para diseñar, adoptar y ejecutar la política pública, y de él se desprende 10 Subcomités Técnicos, a los cuales la Unidad ha venido fortaleciendo. El Comité en su ejercicio de articulación ha sesionado en 4 oportunidades (el 25 de noviembre de 2011, 24 de mayo de 2012, y el 09 de enero y el 30 de septiembre de 2013).
- En el marco del SNARIV se ha coordinado y definido una ruta de articulación y acompañamiento de los Subcomités Técnicos, para la implementación de medidas relacionadas con los componentes de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral. También, se ha puesto en marcha una movilización estratégica de las entidades que hacen parte del SNARIV, con la participación de los representantes de las víctimas, el Presidente de la República, agencias de cooperación y organismos de control, la cual tuvo como resultado la entrega de lineamientos estratégicos para el funcionamiento del Sistema en el 2013.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> El Artículo 163 establece que conforman el Comité Ejecutivo:

El Presidente de la República, o su representante, quien lo presidirá.

El Ministro del Interior y de Justicia, o quien este delegue.

El Ministro de Hacienda y Crédito Público, o quien este delegue.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, o quien este delegue.

El Director del Departamento Nacional de Planeación, o quien este delegue.

El Director de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, o quien este delegue.

El Director de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

<sup>10</sup> Entre ellos: Modelo funcional del SNARIV, articulación de los Subcomités a través de las Secretarías Técnicas; Mecanismos de planeación, seguimiento y evaluación; Regionalización indicativa de la oferta; Orientaciones técnicas a los Comités Territoriales de

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuenca - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- 1.013 municipios y gobernaciones han reportado información en el Reporte unificado del sistema de información, coordinación y seguimiento territorial de la política pública del conflicto armado interno (RUSICST).
- Se brindó asistencia técnica a las entidades territoriales, la formulación de los Planes de Acción Territorial (PAT), el establecimiento de compromisos y definición de un cronograma de trabajo para la realización de los procesos previos a la adopción de los PAT. En esta primera fase participaron 24 gobernaciones y 406 municipios.
- Una vez constituidas las instancias de articulación y contando con los instrumentos de planeación y seguimiento en el territorio (CTJT, PAT, RUSICST), al mes de Diciembre de 2013 se realizaron 126 jornadas de asistencia técnica donde se convocaron al 100% de las entidades territoriales, de la cuales participaron 32 gobernaciones y 868 municipios (fueron dirigidas a alcaldes, secretarios de despacho, secretarios de gobierno, secretarios de planeación, enlaces de víctimas, consultores externos, personeros municipales y enlaces del RUSICST); las jornadas tenían como objetivo asistir técnicamente a las entidades territoriales para la implementación de la Ley 1448 de 2011 (dando énfasis al ajuste de los planes de acción, seguimiento de la implementación a través del RUSICST y fortalecimiento en formulación de proyectos).
- A diciembre de 2013 se contaba con 1.032 Planes de Acción Territorial (PAT) formulados y aprobados, los cuales especifican medidas para la atención y reparación de las víctimas en municipios y departamentos.
- Focalización y regionalización concertada de 64 proyectos de inversión del orden nacional para la vigencia 2013 – 2014, con el fin de definir criterios objetivos de acuerdo a las vulnerabilidades de las víctimas y afectaciones del conflicto armado.
- Definición de 35 planes de acción específicos de las entidades del orden nacional para la vigencia 2013, orientados a la implementación de la política pública de víctimas.
- Con el propósito de fortalecer la articulación institucional del SNARIV mediante la gestión y articulación de acciones entre el nivel nacional, departamental y municipal, y de mejorar la eficacia de este sistema en la ejecución de la política pública, se diseñó y puso en marcha de la “Estrategia SNARIV en territorio”, para

---

Justicia Transicional; Enfoque diferencial; Mecanismos de acceso preferente; Estrategia de Coordinación Nación – Territorio; y Articulación para los procesos de Retornos y Reubicaciones en el marco de procesos de reparación individual y colectiva.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) @EWLETT-PACKARD

Maria Andrea López Cárdenas



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

fortalecer la capacidad técnica, presupuestal y administrativa, con el apoyo de 30 entidades estratégicas del orden nacional.

- Articulación de las entidades del SNARIV para implementar la estrategia de atención integral rápida para los procesos de retorno o reubicación, para los casos emblemáticos y hogares priorizados, con el fin de realizar acciones estatales dirigidas a garantizar el derecho al retorno y a la reubicación.

##### **5. Objetivo: Coordinar que la oferta institucional esté implementada en territorio**

- Con el fin de atender de manera efectiva a las víctimas, se puso en marcha la construcción de Centros Regionales de Atención y Reparación Integral a Víctimas, actualmente se tienen acumulados 23 Centros Regionales, los cuales están en diferentes fases de desarrollo, Así: 5 Terminados- en Funcionamiento (3 Medellín- (Caunces, Palermo, Belencito), Valledupar y Centro Dignificar de Bogotá), 5 En proceso de construcción (San José del Guaviare, Tame, Cúcuta, El Charco, Soacha), 13 Convenios Suscritos con los municipios de Policarpa, Arauca, Montería, Curumaní, Florencia, Quibdó, El Molino, Santander de Quilichao, Sincelejo, Apartadó, Pitalito, Soledad y Buenaventura.
- A 31 de diciembre se realizaron 1.483 jornadas de atención en diferentes municipios distantes para promover el acceso de las víctimas a la oferta interinstitucional.
- Como complemento a la creación de los Centros Regionales, se desarrolla la estrategia que se denomina Puntos de Atención y Orientación a las Víctimas, cuyo propósito es fortalecer los espacios que las entidades territoriales han dispuesto para que se lleve a cabo el proceso de atención a la población víctima, y mejorar las condiciones locativas para prestar la atención a las víctimas de manera integral y oportuna. Los 98 Puntos de Atención han llegado a lugares tan diversos y distantes como Turbo, Tarazá, Cartagena del Chairá, La Montañita, Timbiquí, López de Micay, Tierra Alta, Carmen de Bolívar, El Charco, Barbaças, Ocaña, Piedecuesta, Barrancabermeja, El Yopal, Codazzi, Aguachica, Quibdó, Buenaventura o Ipiales.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

## 6. Objetivo: Buscar y gestionar nuevos recursos que apoyen la labor misional de la entidad

- Se creó la estrategia de cooperación de la Unidad, que tiene como objetivo “Gestionar y coordinar la cooperación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para el cumplimiento de la Ley de Víctimas”, y se definieron los seis principios orientadores, de acuerdo a la normatividad internacional.<sup>11</sup> Se precisaron cinco líneas de acción alrededor de las cuales se orienta el trabajo, estas cinco líneas de acción son: gestionar y coordinar la cooperación internacional oficial y no oficial en materia de atención y reparación integral a las víctimas; fortalecer la gestión de cooperación Sur-Sur y Triangular en materia de atención y reparación a víctimas del conflicto armado, para contribuir al enriquecimiento institucional y al posicionamiento de la entidad como transmisor de experiencias exitosas; articular la cooperación internacional dirigida a organizaciones de víctimas del conflicto armado interno; realizar el seguimiento, evaluación y divulgación de resultados de la cooperación en cuanto a la atención y reparación integral a las víctimas y afianzar las relaciones con aliados privados estratégicos como fuentes de diversificación de recursos. Adicionalmente, están en curso las estrategias de cooperación Sur- Sur y Triangular así como el fortalecimiento del trabajo en el establecimiento de alianzas público-privadas.
- Los cooperantes de la Unidad pueden dividirse en grupos de la siguiente manera: En primer lugar, contamos con cooperantes pertenecientes al Sistema de Naciones Unidas, entre los que se cuentan: ACNUR, ONU MUJERES, OIM, PNUD, OCHA y el Banco Mundial. En segundo lugar, la cooperación con otros Estados, donde se encuentra la cooperación de USAID, AECID, GIZ, JICA, MAPP OEA y ECHO. Adicionalmente, cooperan con la UARIV la FUPAD, CHF, el CICR, Fundación Social, Corporación Nuevo Arco Iris. Finalmente, en el ámbito de las alianzas público-privadas existe un acercamiento importante con la Fundación Bolívar Davivienda, la Fundación Carvajal y la Fundación Semana.
- A lo largo del 2013, la ampliación de las actividades de cooperación internacional se demuestra además en el crecimiento de recursos financieros que pasó de \$10.091 millones de pesos en 2012 a \$28.267 millones de pesos en el 2013, lo que significa un aumento de 180,12%, correspondientes a 38 proyectos de cooperación

<sup>11</sup> Los seis principios orientadores se basan en la Declaración de París y son: 1. Alineación 2. Coordinación 3. Descentralización y focalización 4. Participación 5. Contribución y 6. Comunicación y rendición de cuentas.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

internacional y 28 iniciativas de alianzas público – privadas. En materia de cooperación se ha gestionado y acompañado la firma de los siguientes documentos de cooperación:

INSTRUMENTOS DE COOPERACIÓN FIRMADOS EN 2013			
CLASE DE CONTRATO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NOMBRE COMPLETO CONTRATISTA	OBJETO CONTRACTUAL
CONVENIO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES OIM	Aunar esfuerzos para fortalecer la aceptación de la política pública para la atención y reparación a las víctimas por parte de la mayoría de los colombianos a través de la generación y difusión de mensajes, mediante el apoyo al plan de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES OIM	Aunar esfuerzos, apoyo técnico y financiero a LA UNIDAD en las siguientes áreas prioritarias: fortalecimiento institucional, rehabilitación psicosocial y física como componente de la reparación, el fortalecimiento de los procesos de reparación individual y colectiva, e incorporación del enfoque diferencial, especialmente de género, niños y étnico, entre otras.
CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	INTERNATIONAL RELIEF AND DEVELOPMENT	Aunar esfuerzos entre La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y El International Relief and Development -IRD- con el propósito de intervenir en [a atención, asistencia y reparación integral a las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos, a través de la ejecución e implementación de la política pública para beneficio de las víctimas del conflicto armado interno.
DOCUMENTO DE ENTENDIMIENTO	CONTRATACIÓN DIRECTA	COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA	Definir líneas de coordinación entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y El Comité Internacional de la Cruz Roja (OIOR), con relación al nuevo marco para la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado señaladas en la Ley 1448 de 2011.
CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	CONSEJO NORUEGO PARA LOS REFUGIADOS	Desarrollar acciones de cooperación, en las que las partes privilegiarán aquellos proyectos que dirigidos al fortalecimiento institucional tenga clara vocación de beneficio directo para las víctimas. Los proyectos por desarrollar serán previamente acordados por las partes, estando cada una de ellas en libertad de presentar las correspondientes propuestas para ser discutidas y aprobadas.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) @EWLETT-PACKARD

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	ACNUR	Fortalecer la acción institucional de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para promover una respuesta adecuada, reconociendo las necesidades diferenciales de grupos de especial protección, que garantice la atención integral de las personas desplazadas, el registro de las mismas en el Sistema de Registro, el acceso a soluciones en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, la participación adecuada de las víctimas desplazadas y la reparación integral de sus derechos.
CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	GLOBAL COMMUNITIES	Apoyar la materialización y sostenibilidad de las medidas de reparación colectiva, retornos y Reubicaciones, así como la estabilización socioeconómica de las comunidades afectadas por el conflicto y los hogares que integran procesos vinculados a LA UNIDAD.

Fuente: Grupo de Cooperación de la Unidad para las Víctimas

## 7. Objetivo: Implementar mecanismos de atención, asistencia y reparación integral eficientes y eficaces para las víctimas

- En la vigencia 2013 a diciembre, en atención humanitaria de emergencia y de transición para población desplazada se colocaron recursos para 718.776 solicitudes de 718.090 hogares de todo el país<sup>12</sup>. Las personas víctimas por hechos diferentes al desplazamiento también recibieron ayuda humanitaria por valor de \$8.500 millones de pesos, en 7.408 solicitudes. La priorización de la atención se ha venido desarrollando con un enfoque diferencial y étnico.
- Durante el año 2013 se trabajó en la consolidación y estandarización del nuevo modelo de gestión soportado en la herramienta tecnológica CRM-BPM, la cual brinda seguridad de la información y trazabilidad de todas y cada una de las solicitudes que realizan las víctimas, por cada uno de los canales de atención.
- La Unidad cuenta con un Call Center para la atención, orientación e información de las víctimas y al ciudadano, el cual inició operación el 28 de mayo de 2012. En la vigencia del año 2013 se contestaron un total de 4.034.967 llamadas. Actualmente se cuenta con 285 agentes telefónicos y servicio las 24 horas de los 7 días de la semana. Igualmente durante el año 2012 y el 2013 se han implementado nuevos

<sup>12</sup> Con corte a 30 de noviembre de 2013, se habían reintegrado 57.627 solicitudes por valor de \$45.107 millones de pesos, las cuales volvieron a ser colocados, debido a que no fueron cobrados por parte de la población dentro de los 35 días.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

servicios. Es así como se atendieron en el año 2013 en el servicio de CHAT WEB un total de 97.475 y 27.397 video llamadas, servicios implementados a través de la página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co).

- En materia de atención y orientación mediante la estrategia de atención presencial, en el año se han atendido un total de 2.193.652 víctimas con 2.875.827 solicitudes tramitadas a las rutas de atención. (Promedio atenciones orientador: de 35 a 45 ciudadanos víctimas por día,). Durante el mes de diciembre de 2013 se atendieron 167.329 víctimas y se tramitaron 197.363 solicitudes. Se tiene presencia de orientadores en 100 puntos de atención. En el mes de diciembre se contó con 100 puntos de atención en todo el territorio nacional, se realizó apertura en el mes de diciembre del Punto de Atención de Puerto Carreño en el Departamento de Vichada
- Formulación de la batería que contempla 283 indicadores, el análisis de 24 derechos y 4 enfoques diferenciales, en relación con la atención y reparación integral a las víctimas de desplazamiento forzado. Este trabajo fue coordinado conjuntamente por la Unidad para las Víctimas y Departamento Nacional de Planeación, con las diferentes entidades del SNARIV y la Comisión de Seguimiento a la Política Pública; y también fue socializada con las entidades territoriales y las organizaciones de la población desplazada.

#### **8. Objetivo: Incorporar los enfoques diferenciales, de género y psicosocial en los procesos misionales.**

En materia de niñez y juventud se señalan los siguientes avances:

- En el 2013 se constituyó el encargo fiduciario a 6.098 niños, niñas y adolescentes víctimas por el homicidio y la desaparición forzada de su padre o su madre.
- Se ha construido una ruta de reparación integral entre la Unidad para las Víctimas y el ICBF, con el propósito de articular acciones para garantizar el derecho a la reparación integral. Se socializó la ruta en 9 ciudades donde se identificó el mayor número de niños, niñas y adolescentes víctimas, asimismo se han capacitado 100 enlaces de

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman - HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

reparación y se han realizado 2.275 Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI) en el módulo de reparación individual a niños, niñas y adolescentes (NNA).

- Se está realizando acompañamiento al proceso de reparación colectiva de los sujetos priorizados en Simití y Charalá, en Santander, en lo que se identifican como sujetos a NNA víctimas, con impacto en lo colectivo.
- Elaboración del Corto “En tránsito”, que reúne tres experiencias locales para la prevención del reclutamiento dentro del territorio nacional, con este se busca sensibilizar sobre la problemática y los factores de riesgo que lo originan, así como la importancia del fortalecimiento de los entornos protectores. El lanzamiento se llevará a cabo el próximo 24 de octubre de 2013.
- Acompañamiento al proceso de diagnóstico del daño con enfoque diferencial en sujetos afro, priorizado en el municipio de Unguía- Chocó, con el Consejo Comunitario de Cocomaunguía. Aplicación de herramientas de identificación del daño en niños y niñas del territorio.
- Se fortaleció el trabajo en materia de justicia y paz, para dar respuesta a los exhortos contenidos en las sentencias judiciales, respecto a reclutamiento, utilización ilícita y reconocimiento de NNA como víctimas.
- Divulgación y presentación en 8 Direcciones Territoriales, del Rotafolio “Déjalo Florecer” que contiene los Decretos Ley Étnicos en lenguaje claro para ser presentado a NNA.

En materia de mujeres y género se resaltan los siguientes avances:

- Se ajustó el Formato Único de Declaración (FUD) en lo relacionado con la implementación del enfoque de género y mujeres. Así, el FUD reconoce el género de la víctima, las condiciones de vulnerabilidad de las mujeres, así como características propias del hecho victimizantes, producto de una potencial vinculación a actividades relacionadas con los grupos armados.
- Respecto a la caracterización de quienes se declaren víctima de delitos contra la libertad y la integridad sexual con ocasión del conflicto armado, en los criterios de valoración de las solicitudes y el FUD para la solicitud de inscripción en el Registro Único de Víctimas; se acordó la ampliación de la tabla de delitos sexuales, incluyendo las siguientes categorías:

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas / HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Aborto forzado	Esclavitud sexual	Pornografía infantil
Abuso sexual	Esterilización forzada	Prostitución forzada
Acceso carnal violento	Explotación sexual y comercial de NNA	Servicios domésticos forzados
Acoso sexual	Matrimonio servil	Trata de personas
Anticoncepción forzada	Mutilación sexual	Otros actos sexuales de violencia
Embarazo forzado	Planificación forzada	

Fuente: Grupo de Trabajo Mujeres y Género

- En los protocolos de atención se incluyó el enfoque psicosocial y diferencial de mujeres, con el fin de abordar los hechos victimizantes particulares de cada persona afectada, entre los que se hallan los delitos contra la integridad y la libertad sexual. También, se adoptaron criterios de medición de vulnerabilidad para la entrega de medidas de asistencia, con el fin de que estas proporcionen una respuesta coherente a la situación forjada por el desplazamiento de cada hogar.
- Se adelantaron acciones en el marco de la formulación del CONPES para las mujeres víctimas del conflicto armado, el cual tiene como propósito que las mujeres víctimas con ocasión del conflicto armado, gocen efectivamente de sus derechos, de tal manera que se reconozcan sus graves y particulares afectaciones.
- Inicio del proyecto de fortalecimiento y empoderamiento de mujeres víctimas, con énfasis en aquellas mujeres que han sido víctimas de violencia sexual. Se inició el proceso con la selección de las 10 gestoras que trabajaran a nivel nacional con otras mujeres; estas mujeres, además de ser lideresas se encuentran pasando por un estado de vulnerabilidad por su situación particular de protección y seguridad, este proyecto busca entonces mitigar su situación de riesgo y apartarlas de las amenazas de las que están siendo víctimas.
- Se ha apoyado la dinamización de los procesos de reparaciones colectivas de organizaciones de mujeres (Organización Femenina Popular-OFP, Red de Mujeres Narrar para Vivir; Asociación Nacional de Mujeres Campesinas, Indígenas y Negras de Colombia – ANMUCIC; y Liga de Mujeres Desplazadas).
- Realización del encuentro nacional de organizaciones de mujeres víctimas y defensoras de las víctimas con la participación de 150 mujeres de todo el país, en el cual se abordaron temas de interés de las mujeres como la protección, el acceso a la justicia y el protocolo de participación. En este marco se realizó el taller “Sana Que Sana” con 100 de las mujeres participantes, bajo la orientación de la Casa Ensemble.
- Apertura del primer proceso de diálogo e interlocución institucional con las personas sexualmente diversas víctimas del conflicto armado en Colombia, de cara a la

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara | @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

construcción de agendas para la incorporación del enfoque de diversidad sexual en la implementación de la Ley 1448 de 2011.

- Avance en la identificación de hechos victimizantes, dinámica de vulneración de los actores armado y afectaciones diferenciales que tienen las personas en el marco del conflicto armado, con ocasión de su orientación sexual e identidad de género diversa, tales como, violencia psicológica, violencia sexual, estigmatización, “limpieza social”, trato indigno; reclutamiento forzado con fines de explotación sexual, explotación en labores domésticas, entre otras; así mismo, se evidenció que las fuerzas armadas y de policía son actores permanentes de violación de derechos humanos de las personas de los sectores LGBTI. Y desde el nivel regional se constató que las dinámicas del conflicto y de las estrategias de guerra en el territorio, se relacionan con su carácter de zona de cordillera, zona de costa pacífica, y zona de frontera. Se hicieron visibles patrones de victimización inhumanos, crueles y degradantes, tales como el empalamiento, y la violación sexual masiva infringida a una persona por múltiples actores, conocida en la región como “Pele”.

En materia de personas con discapacidad se señalan los siguientes avances:

- Se modificó el Formulario Único de Declaración (FUD), donde se caracteriza la condición de discapacidad de acuerdo con los estándares de la Organización Mundial de la Salud, la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) y la orden tercera del Auto 006 de 2009.
- Se apoyó el proceso de formación a funcionarios del Ministerio Público con un módulo de enfoque diferencial en discapacidad, de dicho módulo constan dos videos dirigidos especialmente a las personas que toman las declaraciones, uno sobre víctimas con discapacidad, otro sobre víctimas mayores.
- Se logró la inclusión del enfoque diferencial dentro de los procesos de atención a emergencias humanitarias. Esto implica que los elementos materiales que involucra una eficiente prestación del servicio en esta materia, particularmente para las personas con discapacidad, tenga en cuenta que los albergues deben ser accesibles, debe tenerse un censo de la población para que cuando sucedan las emergencias se atiendan según sus necesidades especiales y se eliminen las barreras que afrontan o puedan afrontar.
- Se elaboró la cartilla “30 preguntas sobre las víctimas con discapacidad” dirigida a personas víctimas con discapacidad, sus familiares, cuidadores, red de apoyos, organizaciones de víctimas y organizaciones de personas con discapacidad, que tiene

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas - EWELETT-PACKARD



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

por objeto responder preguntas en relación al desarrollo de la Ley de Víctimas y al acceso de medidas de atención, asistencia y reparación integral de personas víctimas con discapacidad.

- Se capacitaron alrededor de 30 personas de la Cruz Roja Colombiana que trabajan en la atención inmediata de accidentes con MAP, MUSE y AEI, en la ruta de atención, asistencia y reparación integral con enfoque diferencial para personas que adquieren discapacidad o tenían discapacidad de forma previa a la ocurrencia de estos accidentes. Además, se desarrolló una jornada de trabajo con la Unidad de Restitución de Tierras para dar lineamientos y orientaciones en relación al enfoque de personas víctimas con discapacidad y persona mayor.

En materia de grupos étnicos se señalan los siguientes avances:

- Se ha acompañado el trabajo de divulgación de los Decretos Ley de manera gradual en las comunidades, mediante el fortalecimiento a las Direcciones Territoriales en departamentos tales como Vaupés, Putumayo, Guajira, Chocó, Caquetá, Cauca, San Andrés y Providencia, Valle del Cauca, Sucre, Risaralda, Caldas y la ciudad de Bogotá.
- En la Mesa de Concertación, se acordó con la Organización Nacional Indígena de Colombia (ONIC), la socialización del Decreto 4633 en el Congreso Nacional de Pueblos Indígenas (2012); y con la Organización de los Pueblos Indígenas de la Amazonía Colombiana (OPIAC) efectuar la socialización en talleres departamentales con representantes de organizaciones regionales en Putumayo, Guaviare, Caquetá y Vaupés.
- El Registro Único de Víctimas (RUV) ya cuenta con un componente étnico definido. Se precisaron las variables para que desde la toma de la declaración, se pueda identificar la pertenencia de una persona a un sujeto colectivo étnico. Además, se definieron las variables que permiten la identificación de un sujeto colectivo étnico y de los hechos que sufrieron, empleando para ello el marco normativo pertinente. Este ejercicio fue validado por el Ministerio Público.
- La atención humanitaria en especie a comunidades indígenas, se ha flexibilizado en función de las necesidades específicas de las comunidades mediante la inclusión de minutas diferenciales. Se cuenta con profesionales en nutrición, con quienes se garantiza el cumplimiento de los estándares en materia de kilocalorías por persona al día. A la fecha, la Unidad ha consultado las minutas con las Pueblos Indígenas Awá (Nariño - Putumayo), Jiw (Meta - Guaviare), Sikuane (Arauca y Meta), Nukak (Guaviare),

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas - @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Hitnu (Arauca), Makaguán (Arauca) y por solicitud de la comunidad, se ajusta una minuta diferencial para el pueblo Indígena Wayuu.

- Igualmente, y con relación a la implementación de los planes de reparación integrales étnicos, se ha avanzado con el Pueblo Kitek Kiwe del departamento del Cauca, el cual ha elaborado un Plan de Vida con enfoque reparador y ha adelantado todas las fases de la ruta de reparación planteada por la Unidad para las Víctimas (identificación, acercamiento, registro y alistamiento) y están a la espera de la ruta metodológica de consulta previa que se desarrolla con el apoyo del Ministerio del Interior.
- En relación a la participación de las víctimas pertenecientes a la población indígena, negra y afro, Rom y niñas, niños y adolescentes, se establecieron comisiones temáticas permanentes y prioritarias en las Mesas de Participación de Víctimas en los tres niveles (numerales 10, 11 y 12 de los artículos 26, 30 y 34 de la Resolución No. 0388 de 2013) y adicionalmente, para grupos étnicos se estableció el plazo de 10 meses para expedir los protocolos correspondientes.
- Con el propósito de avanzar en la implementación del Decreto Ley 4633 de 2011 y como espacio de participación, en el marco de la Mesa Permanente de Concertación, se acordó la creación de una mesa técnica con la participación de 2 representantes por cada una de las organizaciones indígenas del orden nacional que tienen asiento en este espacio.

#### **9. Objetivo: Contar con un sistema de información integral, para la trazabilidad de la víctima desde su declaración hasta su reparación.**

- A Noviembre de 2013 la Unidad recibió de las oficinas del Ministerio Público 269.050 declaraciones de los ciudadanos y reconoció administrativamente un total de 1.043.424 personas como víctimas, entre tanto, se priorizaron los casos pendientes del Decreto 1290 de 2008 y Ley 418 de 1997.
- De las entidades que conforman el SNARIV en el nivel nacional la Red está intercambiando información con 30 entidades, y para el intercambio de información con los entes territoriales se gestionaron 1.139 acuerdos y/o convenios, que permita el intercambio y flujo eficiente de la información, lo anterior permite una caracterización integral de la población víctima de la violencia.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- Se implementó la estrategia de toma de declaración en línea, mediante un formulario electrónico que garantiza la calidad de la información capturada. El proceso de selección de los municipios y oficinas del Ministerio Público en los cuales se aplicará la toma en línea, se realizó bajo el criterio de priorización, de acuerdo a la cantidad de declaraciones tomadas en cada una de ellas, dando como resultado 180 oficinas del Ministerio Público en 85 municipios. Como parte de la estrategia la Unidad ha trazado un plan de capacitación para la captura y manejo del aplicativo a través de la plataforma virtual del SENA.
- Se ha garantizado a nivel nacional y territorial el acceso a información relevante para la atención y reparación integral a las víctimas a través de diferentes herramientas tecnológicas, con algunas entidades a través de web service como método para establecer un adecuado flujo de información, en otros casos con intercambios de bases de datos o creación de acceso a las bases cuya administración corresponde a la Unidad. Asimismo, a través de la intervención en los CTJT, la Unidad para las Víctimas ha activado el compromiso de alcaldes y gobernadores para trabajar de la mano en este campo Así, ha ofrecido asesoría en: formulación de proyectos de fortalecimiento (San José del Guaviare, Atlántico, Cesar, Barrancabermeja, Nariño, Casanare, Meta, Risaralda), en la conformación de los Subcomités territoriales de sistemas de información, en la acreditación masiva de población víctima para focalización y conceptos de tipo técnico sobre los avances que presenten, entre otros.
- Dada la necesidad de ajustar el Formato Único de Declaración (FUD) y tomando en cuenta las observaciones de diferentes entidades, se realizaron mesas de trabajo con la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Federación Nacional de Personeros (Fenalper) y la Personería de Bogotá a fin de discutir y analizar la viabilidad de dichos ajustes. Se generaron las temáticas sobre las cuales se rediseñó el FUD de declaraciones de individuales. Los principales cambios del formulario fueron: i) complementación de la información del RUV, con respecto a la identificación de las víctimas como de los hechos que les fueron victimizados, ampliando el esquema del registro de las variables correspondientes al enfoque diferencial; ii) se eliminaron las variables relacionadas con la georeferenciación y el cuestionamiento a las víctimas sobre la inscripción de la cédula para votar, el lugar de estudio de los niños, niñas y adolescentes, si las víctimas se encontraban inscritas en el programa de Familias en Acción, entre otras, ya que estas variables no aportaban al proceso de valoración.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzco - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- Se construyó el FUD para colectivos. Se crearon dos instrumentos, uno para sujetos colectivos étnicos y otro para sujetos colectivos no étnicos. Para cada uno de estos se cuenta con la definición de los conceptos y contenidos. Adicionalmente, se avanzó en la discusión de los contenidos del formato de declaración para sujetos colectivos con el Ministerio Público, la Contraloría General de la Nación y la propia entidad.

Como complemento a los avances que fueron enunciados en materia de la Política Pública de Atención y Reparación a las Víctimas, a continuación se resaltan otros aspectos importantes:

- La Unidad diseñó e implementó el modelo de atención, asistencia y reparación integral (MAARIV), este modelo tiene como objetivo fundamental acompañar a las víctimas en el proceso de acceso a la oferta institucional a través de los planes, programas y proyectos que en materia de atención, asistencia y reparación, posee el Estado Colombiano. El acompañamiento se establece bajo los lineamientos del enfoque psicosocial, contemplando las particularidades propias de cada hecho victimizante, bajo el enfoque diferencial, y teniendo en cuenta las necesidades de las condiciones individuales y familiares para brindar una orientación adecuada y oportuna que reconozca el sufrimiento de las víctimas y que contribuya a lograr el goce efectivo de sus derechos. Adicionalmente, el MAARIV cuenta con una estrategia denominada “Esquemas de promoción móvil de medidas de asistencia”, a través del cual la Unidad hace presencia en los municipios en donde no se cuenta con Centros Regionales y puntos de atención.
- Entre los lineamientos estratégicos para la reparación integral a víctimas de desplazamiento forzado, la Unidad diseñó la ruta única para atención y reparación integral a esta población, esta iniciativa ha sido socializada con instituciones y representantes de las víctimas. Las medidas distintas de reparación integral se complementan en el marco de los procesos de retorno y reubicación, y se establece que el avance a la superación de la subsistencia mínima es un criterio de priorización para el pago de la indemnización por vía administrativa, hecho que facilita el avance de la víctima a un proceso de retorno o reubicación y a su proceso de estabilización económica. El punto de entrada y cierre de esta ruta serán los Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cárdenas | @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

(PAARI)<sup>13</sup>, a través de los cuales se realizará una caracterización de las necesidades y capacidades de los hogares víctimas de desplazamiento forzado y, a partir de ello, se realizará monitoreo, acompañamiento y seguimiento de las diferentes medidas.

- El módulo del PAARI que se refiere a las medidas de asistencia es diligenciado con la ayuda de los enlaces de asistencia. A continuación se muestran los Puntos de Atención y Orientación para las Víctimas que cuentan con dichos enlaces:

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCION	TOTAL ENLACES POR DT ENERO 22 DE 2014
CENTRAL	BOGOTÁ DT	28
	SUBA	
	SAN CRISTOBAL	
	DIGNIFICAR BOSA	
	CHAPINERO	
	KENNEDY	
	CADE DIGNIFICAR CIUDAD BOLIVAR	
	SAN CRISTOBAL	
	SOACHA	
	TUNJA	
	SOGAMOSO	3
IBAGUÉ		

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCION	TOTAL ENLACES POR DT ENERO 22 DE 2014
CHOCÓ	QUIBDÓ	6
CAQUETÁ Y HUILA	NEIVA	5
	PITALITO	
	FLORENCIA	0
ANTIOQUIA	DT MEDELLÍN	32
	PALERMO	

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

	BELENCITO	
	UPJ	
	LA CEJA	
	BELLO	
	ITAGÚÍ	
	YOLOMBO	
	URRAO	
	CAUCASIA	
	SANTA ROSA DE OSOS	
	SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	
URABA	TURBO	5
	APARTADO	
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	CÚCUTA	6
	OCAÑA	
	ARAUCA	1
VALLE	CALI	13
	EQUIPO MÓVIL CALI	
	BUENAVENTURA	
CÓRDOBA	MONTERÍA	8
ATLÁNTICO	SOLEDAD	15
	BARRANQUILLA	
	EQUIPO MOVIL ATLANTICO	

DIRECCION TERRITORIAL	PUNTO DE ATENCION	TOTAL ENLACES POR DT ENERO 22 DE 2014
META Y LLANOS ORIENTALES	VILLAVICENCIO	11
	GRANADA	
	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	2
	YOPAL	2
	PUERTO INÍRIDA	1
	LETICIA	1

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Victimas.gov.co EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

	PUERTO CARREÑO	1
	MITU	0
SANTANDER	BUCARAMANGA	11
	GIRÓN	
	PIEDECUESTA	
	FLORIDABLANCA	
PUTUMAYO	MOCOA	4
	PUERTO ASÍS	
	VALLE DEL GUAMUEZ	
NARIÑO	PASTO	6
	IPIALES	
	TUMACO	
	DT	
CAUCA	POPAYÁN	8
BOLÍVAR	CARTAGENA	9
	MAGANGUÉ	
	CARMEN DE BOLÍVAR	
MAGDALENA MEDIO	BARRANCABERMEJA	4
MAGDALENA	SANTA MARTA	9
CESAR Y GUAJIRA	VALLEDUPAR	17
	CODAZZI	
	AGUACHICA	
	RIOHACHA	6
	RIOHACHA EQUIPO MOVIL	
EJE CAFETERO	MANIZALES	3
	LA DORADA	
	ARMENIA	3
	PEREIRA	5
SUCRE	SINCELEJO	13

Fuente: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- Como coordinadora del SNARIV, la Unidad ha impulsado al interior del Subcomité de Rehabilitación, la transversalidad del enfoque psicosocial y la implementación del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral para las víctimas para que la implementación de las medidas de rehabilitación sea de manera articulada e integral y contemple el proceso desarrollado por los Comités de Justicia Transicional. Lo anterior se traduce en orientaciones técnicas para la materialización de las medidas de Rehabilitación, incorporadas en el documento consolidado que fue divulgado por el Ministerio del Interior. Además, se ha consolidado la articulación con el Ministerio de Salud y Protección Social para la formulación del PAPSIVI y se han generado espacios de interlocución y articulación con las instituciones integrantes del Subcomité donde confluyen diferentes programas y entidades a saber: Programa de Acción Integral Contra Minas Antipersonal (PAICMA), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Departamento para la Prosperidad Social (DPS), Ministerio de Educación, viéndose esta labor reflejada en el Plan Operativo del Subcomité.

## **b. Retos**

Considerando que aún se requiere fortalecer las acciones y mejorar los resultados en materia de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, a continuación se resaltan aspectos que se han considerado retos para la adecuada implementación de Política Pública para las Víctimas:

- Lograr que las víctimas se apropien más de los Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI), mediante un trabajo pedagógico de concientización a los actores del proceso de reparación (víctimas, entidades, servidores públicos, etc.), donde haya comprensión del conjunto de acciones reparadoras y transformadoras para resarcir el daño sufrido, mediante el uso de un lenguaje unificado.
- Presentar mejores resultados en el rol de coordinadores del SNARIV para brindar medidas de asistencia y reparación integral a las víctimas, contando con información real y focalizada de la oferta institucional para la reparación integral con enfoque diferencial, identificando y eliminando barreras de acceso, para luego divulgar dicha oferta a las víctimas, cruzarla con las necesidades, carencias y capacidades de las víctimas identificadas en los PAARIs, y llegar a su materialización y posterior seguimiento.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas | @EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- Vincular efectivamente la participación de los entes territoriales y demás actores del SNARIV en los procesos de reparación colectiva dirigida a sujetos étnicos y no étnicos.
- Conseguir la movilización y participación de las víctimas en el logro de objetivos relacionados con la afectación del daño, y que son de impacto en la reparación integral con enfoque diferencial.
- Implementar proyectos que permitan avanzar en la identificación, formulación y aplicación de variables y criterios para la medición del impacto social y económico de la Ley de Víctimas, a través de presupuestos diferenciales dirigidos a sujetos de especial protección constitucional y jurisprudencial.
- El principal reto de los CTJT será hacer seguimiento al proceso de implementación de los PAT. Los Comités departamentales, además de sus sesiones ordinarias, deberán reunirse con participación de los alcaldes de su jurisdicción, con el fin de evaluar el avance del proceso de implementación, así como presentar las necesidades, avances y dificultades de articulación entre entidades estatales.
- La Unidad para las Víctimas está desarrollando una fuerte campaña para la reprogramación de los giros no cobrados, el reto es que las víctimas accedan a ellos, actualizando su información de residencia y datos de contacto para realizar un pago efectivo.
- Fortalecer y hacer efectiva la interoperabilidad de los sistemas de información entre todas las entidades de gobierno, especialmente con la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con lo establecido en el CONPES 3726 de 2011; igualmente, se está desarrollando un proyecto de Calidad de Datos, el cual es el punto de partida para la migración de todos los registros que históricamente han reconocido población víctima de la violencia, con procesos técnicamente estructurados y normativamente soportados.
- Se incorporarán al Subcomité de Atención y Asistencia los representantes de las víctimas para poner en práctica la intervención conjunta en los municipios focalizados, desarrollar los capítulos de asistencia y reparación del Protocolo, ajustar la oferta institucional a las necesidades de las víctimas y gestionar la oferta institucional en el marco del Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral que comenzó a implementar la Unidad para las Víctimas en todo el territorio nacional.
- Además de los instrumentos que ya se encuentran firmados en materia de cooperación, se mantendrán los esfuerzos para estructurar los instrumentos de

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cárdenas - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

cooperación con el Consejo Noruego de Refugiados, las nuevas líneas de acción del Programa Mundial de Alimentos, la reparación colectiva con enfoque de Desarrollo con el apoyo del Banco Mundial y el acompañamiento a la MAPP-OEA.

- Algunos de los desafíos más importantes que el gobierno nacional, y el país en su conjunto, enfrentan para garantizar que las apuestas de la Ley se hagan visibles en la transformación de la vida de las víctimas, son:
  - ✓ Integración de acciones. El recuento sector por sector, y entidad por entidad, de las acciones desarrolladas por el gobierno nacional no da debida cuenta de las articulaciones que se han hecho a lo largo del tiempo, tanto en los Subcomités Técnicos como en múltiples espacios de coordinación interinstitucional. Se espera que en la vigencia 2013 la articulación iniciada se haga más evidente, logrando que los aportes particulares de cada entidad se ubiquen como parte de la consecución de objetivos comunes en el marco del Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. Esto redundará en la construcción de reportes e informes bajo dicha lógica.
  - ✓ Consolidación y territorialización de la oferta. Se requiere que todas las acciones iniciadas y aquellas cuya implementación está por empezar, se hagan visibles en los espacios y dinámicas territoriales. De este modo, se podrá verificar su real conexión con las demandas de las víctimas, recogidas en los respectivos PAARI, y lograr su adecuada complementariedad con los PAT. La interoperabilidad de los sistemas de información contribuirá decididamente en esta tarea.
  - ✓ Participación. Luego de la conformación de las definitivas Mesas de Participación de Víctimas y de la elección de sus representantes en espacios de coordinación a nivel nacional y territorial, será necesario verificar que la participación no se diluya en las formalidades, sino que se pueda garantizar su carácter efectivo, esto es, la real participación de las víctimas en el diseño de las medidas establecidas en la Ley. La institucionalidad en su conjunto requiere movilizarse para hacer de la participación una real característica y condición de los avances de la implementación de la Ley.
  - ✓ Medición del impacto. La única manera de verificar si la implementación de la política está teniendo alguna consecuencia positiva en la vida de las víctimas es efectuando las evaluaciones y verificaciones que correspondan. A ello contribuirán el Congreso de la República, los organismos de control,

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuna - J. EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



la sociedad civil y las propias víctimas organizadas. Por parte del gobierno nacional, en el 2013 se realizó la medición de los Indicadores de Goce Efectivo de Derechos, en principio para la población desplazada, posteriormente aplicable a todas las víctimas; con lo cual se podrá evidenciar el real impacto de los avances mostrados hasta la fecha. Actualmente, se cuenta con las fichas técnicas de los indicadores principales y complementarios, además con la codificación de toda la batería de indicadores (principales, complementarios, sectoriales y diferenciales), adicionalmente, para avanzar en la medición de indicadores sectoriales se construyeron los lineamientos para la medición por registro administrativo y se generó un formato de reporte.

#### **IV. Buen gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción**

##### **a. Transparencia, rendición de cuentas y lucha contra la corrupción**

El Decreto 2482 de 2012 establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, por lo tanto la Unidad formulo el plan de acción para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión teniendo en cuenta las directrices estipuladas en él. El plan de acción fue publicado en la página web de la Unidad el 30 de enero de 2013.<sup>14</sup>

##### **1. Plan Anticorrupción**

El mapa de riesgos de corrupción se encuentra formulado y clasificado por cada proceso de la Unidad que intervenga en esta estrategia. Este fue publicado en la página Web el pasado 30 de abril de 2013.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Ver: <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/2013>

<sup>15</sup> Ver: [http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/Mapa\\_de\\_Riesgos\\_de\\_Corrupcion.pdf](http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/Mapa_de_Riesgos_de_Corrupcion.pdf)

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD



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

En el mes de diciembre se realizó el último seguimiento a la implementación de las acciones definidas en el mapa, como resultado de esta revisión se publicó en la página Web el informe que contiene el seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.<sup>16</sup>

Este instrumento fue construido de acuerdo a lo establecido en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitida por el DAFP y el DNP.

## 2. Rendición de cuentas

El 7 de junio de 2013 a través de la Resolución 0547 se creó el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, en el cual se decidirán todas las acciones a tomar con relación a la rendición de cuentas entre otros temas. Dentro del Sistema Integrado de gestión se identificó el procedimiento de rendición de cuentas, el cual fue aprobado en el mes de septiembre, con el plan de trabajo para la rendición de cuentas 2013.

Se realizaron 10 jornadas de rendición de cuentas en el marco de la estrategia. Dado que la propuesta es realizarlas con alcaldes y/o gobernadores, y por dificultades en la agenda de las autoridades locales, se programaron las demás jornadas de rendición de cuentas territoriales en el primer trimestre del año 2014.

Las 10 Rendiciones de Cuentas realizadas son:

- 6 de noviembre. Departamento de Magdalena.
- 18 de noviembre. Departamento del Meta
- 19 de noviembre. Apartadó
- 26 de noviembre. Departamento del Valle del Cauca
- 27 de noviembre. Departamento de Córdoba
- 2 de diciembre. Departamento de Atlántico
- 4 de diciembre. Departamento del Amazonas
- 4 de diciembre. Magdalena Medio
- 4 de diciembre. Departamento del Cauca

<sup>16</sup> Ver

[http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/PLAN\\_DE\\_SEGUIMIENTO\\_A\\_LA ESTRATEGIA\\_PLAN\\_ANTICORRUPCION\\_DE\\_ATENCION\\_AL\\_CIUADADANO\\_DIC\\_31\\_2013.pdf](http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/PLAN_DE_SEGUIMIENTO_A_LA ESTRATEGIA_PLAN_ANTICORRUPCION_DE_ATENCION_AL_CIUADADANO_DIC_31_2013.pdf)

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Guzman P. © HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





- 9 de diciembre. Departamento de Santander

### 3. Gobierno en línea

Los resultados obtenidos por la Unidad en el 2013 en materia de Gobierno en Línea - GEL, son los siguientes:

- Porcentaje de avance con respecto al Índice Gel (2013): 60,92%
- Porcentaje de avance por Componente (2013):
  - ELEMENTOS TRANSVERSALES: 77.86%
  - INFORMACION: 64,49%
  - INTERACCION: 73,75%
  - TRANSACCION: 60,00%
  - TRANSFORMACION: 67,86
  - DEMOCRACIA: 63,75%

Para el 2015 se espera un cumplimiento del 100%.

Adicionalmente, la Unidad tiene a la fecha certificados en Interoperabilidad-Dominio Semántico, Lenguaje Común de Intercambio de Información de GEL los siguientes servicios:

#### Certificados en Nivel 1

WS Consulta entidades externas.

Bases de datos fuentes internas-externas.

#### Certificados Nivel 2

WS Pagos

WS Turnos

WS Ubicación

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuenca - Hewlett-Packard



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

Estos tres servicios serán publicados en el directorio de servicios de intercambio de información del Portal del Estado Colombiano PEC y certificados en Nivel 3.

#### 4. Servicio al ciudadano

Adicional a lo que se mencionó en el ítem III. Balance de la Gestión Misional, con relación al objetivo estratégico Implementar mecanismos de atención, asistencia y reparación integral eficientes y eficaces para las víctimas; a continuación se hace referencia a las peticiones, quejas, y peticiones (PQR) por áreas o servicios institucionales.

A 31 de diciembre de 2013, la Oficina de PQR recepcionó un total de 1.043.751 peticiones, de las cuales el 99.49% tienen respuesta. En la siguiente tabla se muestran los radicados versus las respuestas emitidas por parte de la Unidad:

PROCESOS	PETICIONES		
	RECEPCIONADAS	CONTESTADAS	% CUMPLIMIENTO
Misionales	1.043.751	1.038.490	99.49%

Fuente: PQR de la Unidad para las Víctimas.

El mayor valor en número de contestadas corresponde a las peticiones radicadas durante el año 2012 las cuales mediante plan de contingencia se respondieron en el año 2013.

Con corte a 31 de diciembre la diferencia en peticiones se encuentra en trámite en el Canal Escrito. Se tiene un promedio diario de radicación de 5.000 peticiones.

De este universo el número de casos por cada línea es el siguiente:

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2013	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	929.074	89,46%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	109.416	10,54%

Fuente: PQR de la Unidad para las Víctimas.

PORCENTAJE	ENE 2013	FEB 2013	MAR 2013	ABR 2013	MAY 2013	JUN 2013	JUL 2013	AGO 2013	SEP 2013	OCT 2013	NOV 2013	DIC 2013
AHE	32,8%	43,0%	38,5%	38,3%	42,2%	36,4%	34,4%	33,7%	35,7%	39,1%	36,3%	36,7%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

<b>REGISTRO</b>	9,9%	14,9%	18,2%	23,8%	23,1%	23,5%	19,1%	24,2%	20,0%	18,5%	19,9%	19,4%
<b>RETORNOS</b>	0,2%	0,9%	0,4%	1,2%	0,9%	1,9%	1,7%	1,3%	1,1%	0,3%	0,3%	0,2%
<b>GENERACION ING</b>	5,7%	7,0%	5,1%	5,9%	6,0%	5,8%	6,3%	7,1%	6,2%	5,6%	5,3%	5,7%
<b>REPARACION</b>	7,6%	9,2%	13,5%	13,6%	14,0%	12,0%	11,4%	15,1%	14,2%	16,0%	15,0%	14,0%
<b>OTROS</b>	43,7%	25,0%	24,2%	17,2%	13,7%	20,5%	27,0%	18,6%	22,7%	20,5%	23,1%	23,9%

Fuente: PQR de la Unidad para las Víctimas.

En la tipología de “otros” existen varios conceptos: nuevos beneficiarios, actualización de datos, reubicación pagos, información y orientación, entre otros. Siendo el concepto de información y orientación el de mayor recurrencia en el porcentaje total de solicitudes de la tipología “otros”.

## **b. Gestión pública efectiva**

### **1. Contratación**

Los procesos contractuales se han desarrollado de acuerdo con la normatividad de contratación pública, Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007. La siguiente tabla muestra la relación de los contratos a cargo de la Unidad hasta el 30 de septiembre:

<b>ESTADO DE CONTRATOS</b>	<b>TOTAL</b>
LIQUIDADADOS	51
EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN	94
EN EJECUCIÓN*	928
<b>TOTAL (LIQUIDADADOS + EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN + EN EJECUCIÓN)</b>	<b>1.073</b>

Fuente: Grupo de Gestión de Contratación de la Unidad para las Víctimas.

Los contratos suscritos en la vigencia 2013 se desagregan de la siguiente manera:

- ✓ 9 Convenios de cooperación
- ✓ 58 Convenios interadministrativos
- ✓ 22 Contratos Interadministrativos

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuenca - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

- ✓ 2 contratos resultado de licitación pública
- ✓ 9 contratos resultado de selección abreviada de menor cuantía
- ✓ 2 contratos resultado de selección abreviada subasta a la Inversa
- ✓ 2 contratos resultado de selección abreviada bolsa de productos
- ✓ 18 contratos resultado de procesos de mínima cuantía
- ✓ 18 contratos de arrendamiento
- ✓ 169 contrato de contratación directa
- ✓ 16 convenios de asociación

## 2. Talento humano

Teniendo en cuenta el objetivo estratégico Contar con una Estructura organizacional y planta de personal altamente motivada y coherente con las necesidades de la entidad, a continuación se relacionan los cargos provistos de la planta de personal y las prestaciones de servicios que hacen posible la operación de la Unidad para las Víctimas en todo el territorio nacional:

DEPENDENCIA	PLANTA	PRESTACIÓN SERVICIOS	TOTAL
Dirección General	19	6	25
Oficina Asesora Jurídica	28	77	105
Oficina Asesora de Planeación	12	0	12
Oficina de Tecnologías de la Información	11	14	25
Oficina Asesora de Comunicaciones	9	9	18
Oficina de Control Interno	9	1	10
Subdirección General	5	0	5
Dirección de Gestión Interinstitucional	8	9	17

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

Subdirección de Coordinación Técnica del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas	13	3	16
Subdirección de Coordinación Nación-Territorio	10	10	20
Subdirección de Participación	12	3	15
Dirección de Gestión Social Y Humanitaria	10	4	14
Subdirección de Prevención y Emergencias	18	24	42
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria	25	19	44
Dirección de Reparación	11	136	147
Subdirección de Reparación individual	25	605	630
Subdirección de Reparación Colectiva	15	86	101
Dirección de Registro y Gestión de la Información	8	1	9
Subdirección de Valoración Y Registro	51	165	216

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

Subdirección Red Nacional de Información	13	23	36
Dirección de Asuntos Étnicos	13	1	14
Dirección Territorial	402	46	448
Secretaría General	81	130	211
<b>TOTAL</b>	<b>808</b>	<b>1372</b>	<b>2180</b>

Fuente: Grupo de Talento Humano y Gestión Contractual de la Unidad.

Para mejorar el desempeño de las funciones de la Unidad, mediante las resoluciones 2043 del 31 de octubre 2012 y 782 del 23 de julio de 2013, fueron creados los siguientes grupos internos de trabajo:

**1. Dirección General**

Grupo de Mujeres y Género

Grupo de Niñez y Juventud

Grupo de Personas con Habilidades y Capacidades Diversas

**2. Secretaría General**

Grupo de Gestión Contractual

Grupo de Gestión Administrativa y Documental

Grupo de Gestión Financiera y Contable

Grupo de Gestión del Talento Humano

Grupo de Control Interno Disciplinario

Grupo de Gestión del Servicio al Ciudadano

**3. Oficina Asesora Jurídica**

Grupo de Defensa Judicial

Grupo de Actuaciones Administrativas y Conceptos

Grupo de Apoyo Judicial

**4. Dirección de Gestión Interinstitucional**

Grupo de Derechos Humanos

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19 · Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea López Cárdenas | EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



5. Dirección de Reparación  
Grupo de Retornos y Reubicaciones

6. Dirección de Asuntos Étnicos  
Grupo de Pueblos y Comunidades Indígenas  
Grupo de Reparación y Atención del pueblo RROM y Gitano  
Grupo de Reparación y Atención de las Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras

Por otra parte, la Unidad ha venido cumpliendo con lo establecido en el Decreto 4567 de 2011, el cual determina que la vinculación del personal de libre nombramiento y remoción se lleve a cabo a través de aplicaciones previas de pruebas a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y posteriormente se remita la hoja de vida a la Presidencia de la República, para que desde allí la publiquen en la página web y luego de transcurridos los tres días se puede generar el nombramiento. A la fecha se han efectuado 65 remisiones a la Función Pública, tales remisiones en algunos casos llevan 2 o más aspirantes. Se han provisto los cargos del nivel directivo (Director Técnicos, Subdirectores, Secretario General, Subdirector General, Directores Territoriales) y asesores adscritos al Despacho de la Directora General.

Uno de los grandes inconvenientes que ha surgido en la vinculación del personal directivo y asesor, está relacionado con la modificación que se produjo para la asignación de las primas técnicas, a través del Decreto 1164 de junio 2 de 2012, el cual amplió el término para la asignación pues antes se podía conceder luego del primer mes de vinculada la persona y según la nueva disposición, ahora deben transcurrir tres meses, situación que ha impactado negativamente con la permanencia del directivo o asesor en la entidad. De todas formas, quienes han permanecido han sido objeto de evaluación periódica y si cumplen con la calificación mínima pueden acceder a la prima técnica. La Unidad reglamentó la asignación de este emolumento de conformidad con las disposiciones que rigen el tema.

### c. Procesos internos de la Unidad

Considerando el objetivo estratégico Fortalecer los procesos internos de la Unidad, se presentan los siguientes avances:

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas  
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111  
PBX: (571) 796 5150  
Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia  
Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

Maria Andrea López Cárdenas | @UnidadVictimas | www.unidadvictimas.gov.co

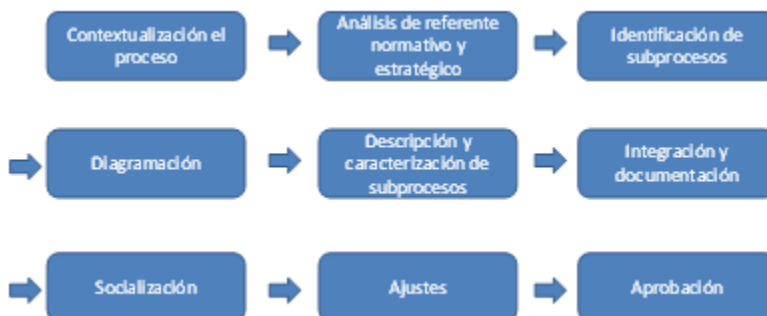


## 1. Sistema Integrado de Gestión

En el año 2011 se realizó el diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión en concordancia con lo estipulado en la Ley 1448 de 2011 y el Decreto 4800 de 2011, del cual se obtuvo la estructura organizacional de la entidad y se establecieron las funciones que desarrolla la Unidad para las Víctimas.

A partir del mes de julio hasta diciembre de 2012 se inició el proyecto denominado “Asistencia técnica para el modelamiento de procesos y gestión tecnológica de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a Víctimas”, el cual consiste en identificar los procesos necesarios con los que debe contar la Unidad para cumplir los objetivos estratégicos.

La metodología que se implementó fue:



Fuente: Oficina de Asesora de Planeación de la Unidad para las Víctimas

Paralelamente, se ha creado el manual de calidad que representa de forma clara y coherente la estructura de la Unidad para las Víctimas como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos. Cada semana es actualizado de acuerdo a los avances obtenidos durante la ejecución del proyecto.

En este documento se encuentran definidos la misión, visión, objetivos estratégicos, indicadores, partes interesadas, estructura organizacional, alcance del SIG, exclusiones del SIG, descripción de procesos estratégicos, misionales, apoyo y control.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gonzalez - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





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

Con el propósito de obtener un buen desempeño de la Unidad para las Víctimas y fortalecer la capacidad de generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de las víctimas, se dio inicio a la implementación del Sistema Integrado de Gestión. Así, dando cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y normatividad relacionada, en primera instancia se está creando el eje del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP:1000 y la norma internacional ISO 9001. El sistema es compatible con el Modelo Estándar de Control Interno.

Este modelo de gestión basado en procesos se sustenta en la metodología del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), por lo cual en la agenda de la vigencia y siguiendo ésta lógica, se elaboró el proceso de planeación estratégica 2012-2014, el plan de acción del 2013, el manual de calidad y el modelamiento de procesos. También, mensualmente se adelanta el seguimiento y monitoreo a la ejecución presupuestal, misional y de gestión, y al plan de acción.

A partir del 2013 la Unidad dio inicio a la implementación del Sistema Integrado de Gestión, tomando como insumo los productos obtenidos el año inmediatamente anterior. En este año, se realizó la actualización al mapa de procesos de la Unidad obteniendo como resultado el siguiente:

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - HEWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



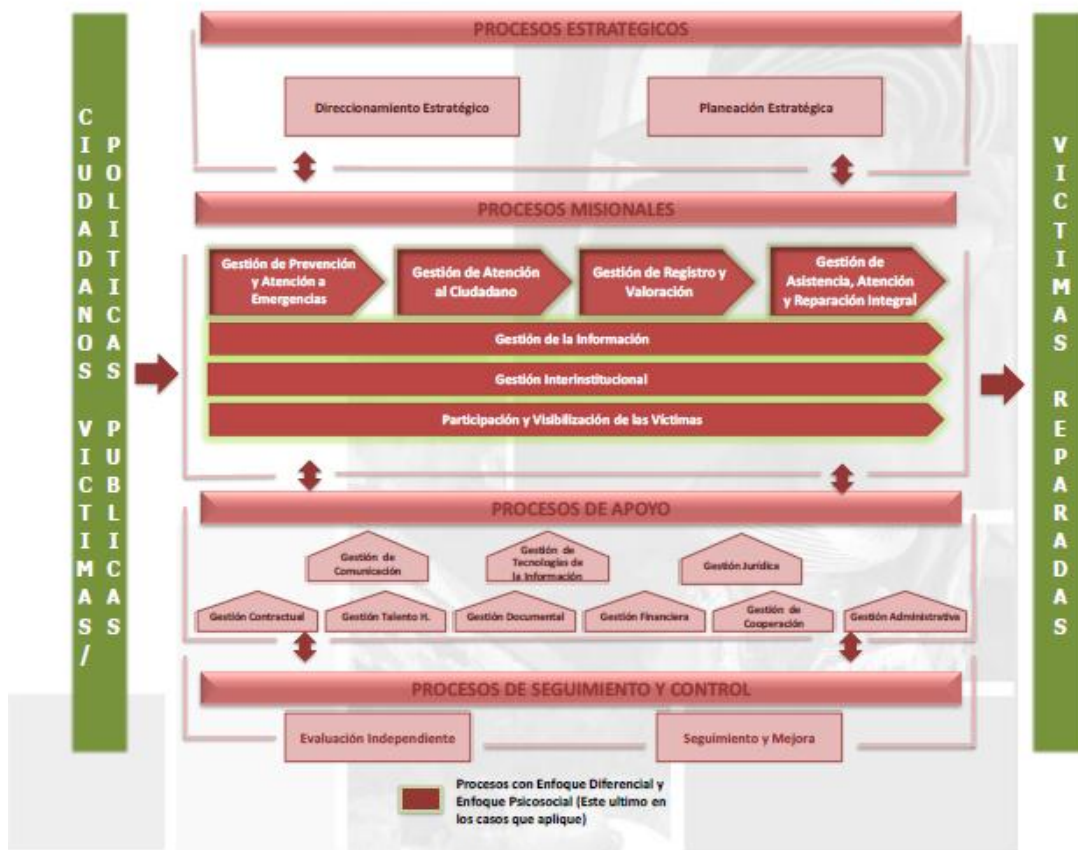
www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	
		Código: 120.01.08	
		Versión: 01	
		Fecha: 2013-06-06	
		Página 1 de 1	



Fuente: Oficina de Asesora de Planeación de la Unidad para las Víctimas

En la actualidad la Unidad se encuentra en el proceso de diseño e implementación del sistema integrado de gestión, basándose en la Norma Técnica Colombiana GP 1000 versión 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI. A la fecha se cuenta con los siguientes productos:

- ✓ Acta de compromiso del equipo operativo SIG
- ✓ Plan de trabajo para el Diseño e implementación del SIG en la Unidad
- ✓ Mapa de procesos aprobado y divulgado
- ✓ Caracterizaciones de los procesos aprobados y divulgados

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD PARA TODOS**



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

- ✓ Avance en el 99% de procedimientos, instructivos y formatos normalizados
- ✓ Indicadores de evaluación del desempeño de los servidores
- ✓ Misión y visión de la Unidad se encuentran aprobadas y divulgadas
- ✓ Objetivos institucionales aprobados y divulgados
- ✓ Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad
- ✓ Política de calidad definida y aprobada
- ✓ Objetivos de la calidad aprobados y divulgados
- ✓ Manual del Sistema Integrado de Gestión en versión preliminar
- ✓ Metodología de Administración de Riesgos aprobada y en proceso de implementación
- ✓ Aplicativo en Excel para el levantamiento del mapa de riesgos aprobado y en proceso de implementación
- ✓ Normograma aprobado

En cuanto a la evaluación de la implementación del sistema, en el mes de septiembre de 2013 la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de la implementación del sistema integrado de gestión. Esta tuvo como objetivo determinar el nivel de avance en las cuatro primeras fases (diagnostico, planeación, diseño e implementación) del Sistema Integrado de Gestión en la Unidad frente a los requerimientos del MECI y la NTCGP 100:2009, con el fin que se realizaran los ajustes necesarios que permitan aplicar mejoras al Plan. Dicha evaluación dio como resultado 85% en el desarrollo de la implementación adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación adoptó las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno y se realizaron algunos ajustes en el cronograma de actividades.

Por otra parte, como la Unidad inició el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión en el año 2013, aún no se tiene programada la certificación al Sistema.

## 2. Mejoramiento de trámites institucionales

La Unidad, con base en la Guía de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, estableció dentro del plan de acción para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión las actividades necesarias para racionalizar los trámites institucionales. Lo anterior se realiza a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización de los trámites y procedimientos administrativos definidos por la Unidad.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzman - P. EWLETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

La Unidad ya realizó la identificación de los trámites y procedimientos administrativos, los cuales ya se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Actualmente nos encontramos en la priorización de los trámites y procedimientos administrativos a intervenir.

### 3. Plan de mejoramiento institucional

Se divulgaron dos planes de mejoramiento institucional a los directamente responsables. Adicionalmente, a través de reuniones se socializó el alcance de cada plan con el fin de elaborar y formular las acciones de mejora de cada uno. Se realizaron reuniones con la Directora General donde se revisó y aprobó el plan de mejoramiento de Participación y de Indemnizaciones Administrativas. Estos Planes se publicaron en la página WEB.

### 4. Control interno

En la tabla a continuación se mencionan los avances con respecto a los elementos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI):

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	
1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	
ELEMENTO	AVANCES
1.1.1. <b>Acuerdos, compromisos o protocolos éticos</b>	El Código de Ética o decálogo de valores y el Código de Buen Gobierno, se construyó de acuerdo a la conformación de la Estructura de la Unidad y estilo de Dirección. El documento fue elaborado por el Grupo de Control Interno Disciplinario y socializado a diferentes áreas de la Unidad con el propósito de recibir observaciones y recomendaciones.
1.1.2. <b>Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)</b>	Manual de Funciones y competencias laborales: Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentra regido por acto administrativo- Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su "Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012.
	Programa de Inducción realizado a servidores públicos: Se hizo un documento que se denomina: "Inducción al servicio", el cual contempla 4 fases: Fase I - Organización y funcionamiento del Estado. Fase II- Régimen laboral de los empleados públicos. Fase III - La Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas. Fase IV Inducción al área y puesto de trabajo.
	Plan de Incentivos: El Plan se encuentra formulado y está en proceso de implementación.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuna - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	<p>En este Plan se ha profundizado en el tema de Bienestar Social.</p> <p>Programa de Bienestar: Se cuenta con la caja de Compensación Familiar "COMPENSAR" con el fin de que se presten servicios relativos al Bienestar Social a través de los programas que la caja maneja, tales como: recreación, vacaciones, subsidio familiar, programa de vivienda, crédito, deportes. Adicionalmente, se han venido desarrollando actividades de Bienestar para los servidores de la Unidad.</p> <p>Adicionalmente, la Unidad cuenta con el documento "PLAN DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL" el cual se encuentra publicado en la página Web (<a href="http://www.unidadvictimas.gov.co/images/RecursosHumanos/PROGRAMA_DE_BIENESTAR_FUNCIONARIOS_UA_E.pdf">http://www.unidadvictimas.gov.co/images/RecursosHumanos/PROGRAMA_DE_BIENESTAR_FUNCIONARIOS_UA_E.pdf</a>)</p> <p>Selección Meritocrática de cargos directivos: Se ha programado un proceso de selección para el personal que ingresa a la entidad teniendo en cuenta el procedimiento, requisitos y perfil de los aspirantes, a partir de enero de 2012, se inició con la vinculación del cargo de Secretario General, luego los directores y subdirectores; para ello, se ha seguido el trámite establecido en el Decreto 4567 de 2011, el cual consiste en la aplicación de pruebas de competencia laborales por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad con la cual la Unidad ha celebrado el respectivo convenio. Luego de aplicadas las pruebas, los resultados son enviados junto con las hojas de vida y los certificados de antecedentes tanto de la Procuraduría como de la Contraloría, a la Presidencia de la República, para que se haga la publicación en la página WEB por el término de 3 días, luego de los cuales se puede proceder al nombramiento.</p> <p>Se avanza en el proceso de meritocracia de funcionarios de carrera el cual se inicia con el acuerdo que se tiene con la Comisión Nacional del Servicio Civil; se cuenta con cronograma del proceso y se apropiaron los recursos presupuestales para tal fin. Adicionalmente, se está trabajando en el manual específico de funciones y competencias de la Unidad.</p> <p>Sistema de Evaluación del Desempeño: Se aplica la metodología de conformidad con la guía sugerida por la Comisión Nacional del Servicio Civil.</p>
<b>1.1.3. Estilo de Dirección</b>	<p>Durante el año 2013 se realizaron 36 Comités Directivos, a través de los cuales de manera participativa y concertada se imparten los lineamientos estratégicos de la Alta Dirección.</p> <p>Desde la Oficina de Planeación fue liderado el proceso de elaboración del marco de gasto de mediano plazo 2013 a 2014. Se han realizado los seguimientos y monitoreos a la ejecución presupuestal y al Plan de Acción de la Unidad.</p>
<b>1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>ELEMENTO</b>	<b>AVANCES</b>
<b>1.2.1. Planes y</b>	El Plan Estratégico de la Unidad, contempla la misión, la visión, objetivos estratégicos, valores, estrategias y metas

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Cunha



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
<b>Programas</b>	<p>que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Unidad.</p> <p>El Plan de Acción refleja las acciones consecuentemente programadas, con responsables, metas y cronograma de cumplimiento. Se realiza seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2013. Actualmente la Oficina de Planeación se encuentra apoyando a todas las Direcciones (Nivel Nacional y Nivel Territorial), Subdirecciones y Grupos de trabajo en la elaboración y formulación del Plan de Acción para el año 2014.</p> <p>Para el seguimiento de indicadores, se cuenta con una herramienta Excel en la cual se lleva el tablero de control, seguimiento y visor de gráficos que denotan las tendencias y comparaciones.</p> <p>Los visores de gráficos y datos contienen información estadística de la Unidad y principales componentes para mantener informadas a las Direcciones Territoriales.</p> <p>Conjuntamente entre el DNP y la Oficina de Planeación, se adelantará la gestión que conduzca a una evaluación de impacto en la implementación de la ley de los indicadores del Goce Efectivo de Derechos.</p>
<b>1.2.2. Modelo de Operación de Procesos</b>	<p>El mapa de procesos ofrece una visión general del sistema de gestión de calidad de la Unidad. En él se representan los procesos que componen el sistema, así como la interacción entre los mismos. Este se encuentra compuesto por cuatro grandes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesos Estratégicos:</b> incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.</li> <li>• <b>Procesos Misionales:</b> incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Unidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.</li> <li>• <b>Procesos de Apoyo:</b> incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición.</li> <li>• <b>Procesos de Seguimiento y Control:</b> incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.</li> </ul> <p>El mapa de procesos se encuentra publicado en la Página Web (<a href="http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/sig/mapa-de-procesos">http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/sig/mapa-de-procesos</a>).</p>
<b>1.2.3. Estructura Organizacional</b>	<p>La estructura orgánica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas se encuentra reglamentada bajo el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011. Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentra regido por acto administrativo- Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adopto su “Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012 y la Resolución 1602 de junio de 2004 por la cual se distribuyen los cargos de la planta de la Unidad. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad. Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio</p>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) @EWLETT-PACKARD

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad.
<b>1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGOS</b>	
ELEMENTO	AVANCES
<b>1.3.1. Contexto Estratégico</b>	
<b>1.3.2. Identificación de Riesgos</b>	La Unidad cuenta con la siguiente documentación en versión final la cual fue aprobada por la alta dirección:
<b>1.3.3. Análisis de Riesgos</b>	1. Plan de trabajo para el diseño e implementación del componente. 2. Dos procedimientos: "Diseño, rediseño y/o actualización de la Metodología de Administración de Riesgos" y "Administración de Riesgos".
<b>1.3.4. Valoración de Riesgos</b>	3. Metodología de Administración de Riesgos. 4. Aplicativo en Excel para el levantamiento del mapa de riesgos.
<b>1.3.5. Políticas de Administración de Riesgos</b>	Así mismo, la política de gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la Página Web ( <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/acerca-de-la-unidad/quienes-somos">http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/acerca-de-la-unidad/quienes-somos</a> ).
<b>2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION</b>	
<b>2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
ELEMENTO	AVANCES
<b>2.1.1. Políticas de Operación</b>	Las políticas de Operación de la Unidad se inician con la reglamentación de la estructura orgánica de la Unidad establecida a través del Decreto 4802 de 2011. Estas políticas se formularon de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad, y se encuentran publicadas en la página web ( <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/acerca-de-la-unidad/quienes-somos">http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/acerca-de-la-unidad/quienes-somos</a> )
<b>2.1.2. Procedimientos</b>	Los procedimientos de la Unidad se adelantaron inicialmente con el modelamiento de los procesos tecnológicos y organizacionales. Inicialmente se adelantó la documentación de los procesos misionales, y luego se trabajó con la documentación de los procesos estratégicos y de apoyo o soporte. A la fecha la Unidad se encuentra actualizando los procedimientos en el marco del Sistema Integrado de Gestión y con lo establecido en los 20 procesos identificados en el mapa de procesos.
<b>2.1.3. Controles</b>	Cada área o dependencia de la Unidad identificó las actividades en los diferentes procedimientos, que requieren de controles. Todo lo anterior se realiza de acuerdo a la metodología de Administración de Riesgos adoptada por

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) @EWLETT-PACKARD

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	la Unidad.
<b>2.1.4. Indicadores</b>	El tablero de indicadores de la Unidad, contiene la medición de los procesos en eficacia, eficiencia y efectividad en los niveles estratégico, táctico y operativo. Del nivel territorial, se dispone de la información relevante a la atención, asistencia y reparación del alcance y competencia de la Unidad.
<b>2.1.5. Manual de Procedimientos</b>	El Manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en versión preliminar. El presente manual busca representar de forma clara y coherente el sistema integrado de gestión que la Unidad implementa, mantiene y mejora continuamente con el fin de asegurar la prestación de los servicios en el marco de los requisitos legales y como resultado de la interacción de los procesos.
2.2. COMPONENTE INFORMACION	
ELEMENTO	AVANCES
<b>2.2.1. Información Primaria</b>	La Unidad cuenta con un centro de Atención Telefónica con línea gratuita 018000-911119 desde cualquier teléfono fijo a nivel nacional y el 4261111 desde Bogotá, a través de la cual, las víctimas del conflicto armado en el país y en el exterior, cuentan con un canal para la atención de solicitudes, inquietudes, información y trámites que adelanta la Unidad para la Atención y Reparación Integral para las Víctimas.  Este centro de gestión cuenta con 340 agentes conectados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Aprovechando esta infraestructura, se tiene previsto una campaña de Agendamiento que consiste en que las víctimas ubicadas en el departamento de Antioquia, puedan solicitar cita por medio telefónico para que sean atendidas y orientadas posteriormente en la dirección territorial.
	El grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, realiza reportes semanales de información estadística de peticiones, quejas y reclamos recibidas y tramitadas la cual es publicada en la página web ( <a href="http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/serviciociudadano/Informe_Mayo_2013.pdf">http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/serviciociudadano/Informe_Mayo_2013.pdf</a> ).
	La Unidad cuenta con un Blog que permite interactuar con la ciudadanía a través de chat en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la oficina de comunicaciones.
	Se cuenta con un canal de atención e interacción virtual con las víctimas implementado, a través de la página WEB y sistema de videollamada a través de kioscos instalados en los puntos de atención. Se estructuraron los contenidos y la arquitectura de la información contenida en la página WEB.
	La Unidad Cuenta con la Estrategia "Orientadores" la cual se realiza a través de personal de un operador. El objetivo de esta estrategia es brindar una atención personalizada en todo el nivel nacional. El orientador en cada punto de atención atiende, informa y orienta a las víctimas.
<b>2.2.2. Información Secundaria</b>	Se crea formato de tabla de retención documental con el fin de controlar los registros de documentos de la Unidad. Se socializará la tabla de retención a todas las dependencias de la Unidad, y se comenzó a organizar la información física y digital de acuerdo a la tabla de retención para ser registrada en el Formato Único de Inventario Documental-FUID- y así tener un control de toda la información que reposa en cada área de la Unidad.  En la actualidad se cuenta con 37 TRD aprobadas por Comité de Archivo en sesión del 17 de julio de 2013.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Cunha



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	Se socializó por correo electrónico la Circular 011 de 2013 emitida por la Secretaría General con el cronograma de capacitación de aplicación de las TRD en cada una de las dependencias. Estas capacitaciones se realizaron en un 100%.
	Para el manejo de Gestión documental se utiliza el aplicativo ORFEO, el cual en la actualidad forma parte del centro de datos de la Unidad. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad.
	La Información Jurídica, especialmente la que tiene que ver con Acciones Constitucionales se maneja a través del aplicativo ASTREA, el cual en la actualidad se adelanta trámite de entrega de derechos de autor del DPS a la Unidad.
	En la página WEB se publica la información que procesa la Unidad y que soporta su gestión tal como Estados Financieros, Proyectos de Inversión, Presupuesto de la Unidad, Plan de Acción, Informe de Rendición de Cuentas, información sobre puntos de atención, Ruta Única de Asistencia, Atención y Reparación Integral, indicación de cómo se efectúa la valoración y el registro, la realización de subastas públicas de bienes administrados por el Fondo para la Reparación de las Víctimas, entre otros.
	La información de Bienestar Social se comunica a través de correo electrónico. Se comunica y transmite a todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad, mensajes de felicitación por eventos de cumpleaños, grados profesionales, nacimientos, así como mensajes de condolencias entre otros; anuncios de torneos deportivos, anuncios de convocatorias, novedades de talento humano, todo lo referente a la seguridad y salud ocupacional; agendas culturales y servicios sociales. De igual manera esta información es publicada en la Intranet.
<b>2.2.3. Sistemas de Información</b>	La Unidad utiliza para el manejo de la información aplicativos como: SIPOD, SIRA, SIV, FICHA CARACTERIZACION, ASTREA, AH, y ORFEO. Se hizo traslado de estos sistemas con sus aplicativos, bases de datos, datos, al centro de datos de la Unidad. El Registro Único de Víctimas - RUV – en la actualidad sigue realizando el desarrollo de nuevas funcionalidades que permiten la consulta de información tanto a la Unidad como a entes externos.
<b>2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>	
<b>ELEMENTO</b>	<b>AVANCES</b>
<b>2.3.1. Comunicación organizacional</b>	La Unidad cuenta con una estrategia de comunicaciones que contiene las estrategias y el Plan anual de comunicaciones.
	Se realizó el primer video institucional de la Unidad llamado " La Ruta de Reparación Integral" el cual explica de manera didáctica a las víctimas lo que debe hacer y a quien dirigirse para que sea sujeto de reparación Integral. Este video se encuentra publicado en YouTube y en la página web de la Unidad.
	Se creó el manual de imagen corporativa de la Unidad, para el manejo de la Imagen Institucional, el manejo de logos, aplicación en piezas y demás inherentes al tema de comunicaciones.
	Se cuenta con carteleras internas de comunicación organizacional en todas las sedes del nivel nacional en las que

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	<p>laboran los funcionarios de la Unidad. En el nivel territorial se empezaran a publicar de acuerdo a la conformación y estructura de las diferentes direcciones territoriales.</p> <p>Encuentros internos de la directora con los servidores, con el fin de socializar la visión y misión de la entidad. Se realizaron 7 eventos denominados "Un Café Con la Directora", con la participación de 190 funcionarios.</p> <p>Elaboración de las diferentes piezas de imagen institucional, tales como pendones, gorras, botones, libretas, carpetas.</p> <p>Se emitieron noticias, eventos, avances de la ley de víctimas, pedagogía de la ley de víctimas, mensajes mensuales de la Directora, a través de boletines informativos internos por medio de correo electrónico, dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Unidad.</p>
<b>2.3.2. Comunicación Informativa</b>	<p>La Unidad cuenta con la página web la cual permite interactuar con la ciudadanía en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la oficina de comunicaciones. Esta página se actualiza todos los días.</p> <p>Se emiten noticias, eventos, avances de la ley de víctimas, pedagogía de la ley de víctimas, mensajes mensuales de la Directora, a través de boletines informativos internos por el medio de correo electrónico, dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Unidad.</p> <p>La Unidad lanzó la campaña "De la Esperanza a los hechos", la cual consiste en que las víctimas que han recibido beneficios económicos por parte de la Unidad, rindan testimonio. Esta campaña se ha publicado al interior de la Unidad, a las entidades que conforman el SNARIV y se gestiona su emisión a través de Radio Cadena Nacional y Autoría Nacional de Televisión para que se emita la campaña de forma gratuita.</p> <p>Se cuenta con el programa televisivo y radial "Repara para seguir"</p> <p>Grabación de capsulas informativas, sobre la Ley de Víctimas, con RTVC., con transmisión a nivel nacional.</p> <p>Elaboración de cuatro programas de radio en alianza con la Universidad Javeriana, sobre el ABC de la Ley de Víctimas.</p> <p>Contratación del Monitoreo de Medios.</p> <p>Difusión de las actividades de la Unidad en la prensa Regional.</p> <p>Presencia semanal en el programa institucional de televisión del DPS (País Posible).</p>
<b>2.3.3. Medios de Comunicación</b>	<p>La Unidad cuenta con la página web la cual permite interactuar con la ciudadanía en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la oficina de comunicaciones. Esta página se actualiza todos los días.</p> <p>El twitter es otra herramienta de comunicación, que permite interactuar con toda la comunidad virtual y</p>

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	seguidores, dando respuesta a varias inquietudes, difundiendo varios eventos, haciendo el seguimiento en tiempo real de las actividades de la entidad y los diferentes compromisos en que asiste la directora. A la fecha contamos con 11.592 seguidores y 16.317 tweets.
<b>3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION</b>	
<b>3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION</b>	
ELEMENTO	AVANCES
<b>3.1.1. Autoevaluación de Control</b>	Se trabajó el informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno que se presenta cada cuatro meses con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del MECI.  Una vez se cuente con los procesos y procedimientos establecidos e identificados los controles en cada uno de estos, se realizará una evaluación a la efectividad y pertinencia de los controles.
<b>3.1.2. Autoevaluación de Gestión</b>	El tablero de indicadores de la Unidad, contiene la medición de los procesos del Nivel Nacional en eficacia, eficiencia y efectividad en los niveles estratégico, táctico y operativo. Del nivel territorial, se dispone de la información relevante a la atención, asistencia y reparación del alcance y competencia de la Unidad.  Se han realizado 500 encuestas de satisfacción en los Puntos de Atención sobre un número promedio de víctimas que asisten de 2431, lo cual equivale a un 20,56% de encuestas aplicadas en los Puntos de Valledupar, Caucnes, Belencito, Palermo, Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Puente Aranda. El tamaño muestral tiene un 90% de confiabilidad determinada en virtud de la fórmula para obtención de tamaños muestrales. Adicional a las 500 encuestas realizadas en la estrategia de intervención a puntos, a partir del mes de junio se realizan encuestas de satisfacción a nivel nacional en forma aleatoria de las personas que solicitan servicios en los Puntos de Atención. En el mes de junio se realizaron 648, julio 535, agosto 206, septiembre 321 y octubre 429 lo cual arroja un total de encuestas de 2139.
<b>3.2. COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE</b>	
ELEMENTO	AVANCES
<b>3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno</b>	La Oficina de Control Interno adelantó el informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno que se presenta cada cuatro meses con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del Sistema. Este informe contiene los resultados de la encuesta de autoevaluación de Control del DAFP.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
<b>3.2.2. Auditoría Interna</b>	<p>La Oficina de Control Interno de la Unidad, trabajó en la versión final del manual de Auditorías y el procedimiento de auditoría interna.</p> <p>Se dispone del Plan de Auditorías de la Oficina de Control Interno donde se establece las diferentes evaluaciones de ley que le competen a la entidad. Igualmente, la evaluación a los diferentes procesos, procedimientos y dependencias de la Unidad.</p> <p>La Oficina ejecutó las siguientes evaluaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación a Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR’s;</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento del Estatuto Anticorrupción;</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de la Política Antitramites;</li> <li>• Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la Unidad.</li> <li>• Evaluación al grupo de Gestión del Talento Humano, con el fin de verificar y evaluar el trámite de comisiones.</li> <li>• Seguimiento a la implementación de los acuerdos de Gestión para los cargos de Gerencia Pública de acuerdo con la circular No. 100-002 emitida por DAFP.</li> <li>• Seguimiento a la participación de la mujer en niveles decisorios de la Administración Pública, de acuerdo con la circular conjunta No. 100-003 emitida por DAFP y La Procuraduría General de la Nación.</li> <li>• Seguimiento a la Participación de la mujer en el desempeño de cargos públicos de acuerdo con la circular conjunta No. 100-004 emitida por DAFP y La Procuraduría General de la Nación.</li> <li>• Seguimiento a expedientes contractuales de la Unidad.</li> <li>• Seguimiento a las obligaciones de implementación en las diferentes dependencias.</li> <li>• Verificación para certificación LITIGOB.</li> </ul> <p>La Oficina ha sido el canal interlocutor con la Contraloría General de la República en lo referente a entrega de informes, requerimientos y atención a visitas que ha realizado la CGR al interior de la Unidad.</p> <p>Se realizó recomendaciones a diferentes instancias de la Unidad relacionadas con Contratación, Planeación, Talento Humano y Secretaria General.</p> <p>Se realizó informe a la Directora sobre la evaluación de ejecución contractual.</p>
<b>3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	
<b>ELEMENTO</b>	<b>AVANCES</b>
<b>3.3.1. Institucional</b>	Se divulgaron dos planes de mejoramiento institucional a los directamente responsables. Adicionalmente a través de reuniones se socializó con el fin de elaborar y formular las acciones de mejora de cada plan. Se realizaron reuniones con la Directora General donde se revisó y aprobó el plan de mejoramiento de Participación y de Indemnizaciones Administrativas. Estos Planes se publicaron en página WEB.
<b>3.3.2. Procesos</b>	Producto de las evaluaciones independientes que la Oficina de Control Interno ha realizado a algunas dependencias de la Unidad, se generó el Plan de mejoramiento realizado al grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR- y el Plan de mejoramiento de austeridad en el gasto; Así mismo, el Plan contendrá a futuro, los

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez-Gunara



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



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

IMPLEMENTACIÓN DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
	hallazgos y no conformidades generadas con base en las auditorías internas de Gestión que se realicen una vez implementado el Sistema de Gestión Integral.
<b>3.3.3. Individuales</b>	Los planes de mejoramiento individual a todos los servidores públicos de la Unidad se elaborará en desarrollo de la implementación del MECI de acuerdo al manual de funciones y competencias, y teniendo en cuenta la evaluación de desempeño que se realice especialmente a los funcionarios de carrera administrativa.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno.

## 5. Tecnología de la información

La Oficina de Tecnología de la Información cuenta con la Mesa de servicios tecnológicos para responder a las solicitudes de soporte técnico de primer nivel que requieren los usuarios. También, se brinda el servicio de sostenibilidad tecnológica a 31 Sedes y se mantiene su correcto funcionamiento; además, al 31 de diciembre la Unidad cuenta con 31 oficinas territoriales con sostenibilidad en el servicio tecnológico y se realiza instalación de dos nuevas oficinas. La Unidad se encuentra desarrollando proyectos asociados a Tecnologías de la Información (ERP, Data Quality, Sistema de Gestión de Seguridad Informática y mantenimientos menores a los Sistemas de Información existentes).

La Unidad brinda el servicio de Infraestructura en los tiempos establecidos, incrementado la demanda a 30 servidores virtuales. Se realiza la instalación de doce salas de videoconferencia en diferentes oficinas durante el mes de diciembre para un total de 31 salas instaladas.

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

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150

Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

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

Maria Andrea Lopez Cuzmaro - EWELETT-PACKARD



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**