



DESCRIPCIÓN AMPLIADA DEL PROYECTO:

MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL

SEPTIEMBRE 2014

| CLASIFICACIÓN DEL GASTO | | | |
|-------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|
| Tipo de gasto | | Sector | |
| Denominación | Código | Denominación | Código |
| PROTECCIÓN Y BIENESTAR SOCIAL | 320 | INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN | |
| CÓDIGO BPIN | | | |
| 2013011000225 | | | |

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| 1. DESCRIPCIÓN PROBLEMA O NECESIDAD..... | 4 |
| 1.1. Identificación | 4 |
| 1.2. Problema Central | 5 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 6 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 6 |
| 4. MARCO NORMATIVO | 7 |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO..... | 10 |
| 5.1. Centro Regionales..... | 11 |
| 5.2. Atención al ciudadano y canales de atención | 12 |
| 5.2.1. Jornadas de atención de las Unidades móviles | 13 |
| 5.2.2. Canal Presencial..... | 13 |
| 5.2.3. Canal Telefónico..... | 15 |
| 5.2.4. Canal escrito | 19 |
| 6. 3. POLÍTICAS TRANSVERSALES | 20 |
| 7. BENEFICIARIOS..... | 21 |
| 8. CADENA DE VALOR..... | 22 |
| 9. INDICADORES DE PRODUCTO | 26 |
| 10. REGIONALIZACIÓN DE INDICADORES | 26 |
| 10.1. Puntos de Atención adecuados o dotados | 26 |
| 10.2. Convenios para la construcción y dotación de Centros regionales suscritos y /o ejecutados..... | 27 |
| 10.3. Centros Regionales puestos en funcionamiento..... | 28 |



| | |
|--|----|
| 10.4. Solicitudes realizadas por las víctimas atendidas de manera presencial | 29 |
| 10.5. Solicitudes de las víctimas Atendidas por el canal telefónico | 30 |
| 10.6. Peticiones de información y comunicación enviadas a las víctimas.. | 31 |
| 10.7. Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQR..... | 32 |
| 10.8. Jornadas de atención con Unidades Móviles..... | 33 |
| 10.9. Servidores públicos con formación para atender a las víctimas | 33 |
| 11. REGIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS..... | 34 |
| 11.1. Regionalización 2014 desagregada por componente de atención... | 34 |
| 11.2. Regionalización de recursos vigencias 2014 a 2016..... | 35 |
| 12. FOCALIZACIÓN DE RECURSOS..... | 36 |
| 13. PONDERACIÓN DE INDICADORES..... | 37 |
| 14. OBSERVACIONES GENERALES..... | 38 |



1. DESCRIPCIÓN PROBLEMA O NECESIDAD.

1.1. Identificación

Como resultado del conflicto armado interno se ha generado en el territorio nacional víctimas de diferentes hechos, vulnerando derechos fundamentales como el derecho a la vida, a la vivienda, a la alimentación, al trabajo, a su identificación, acceso a la salud y educación entre otros.

Las víctimas de los grupos armados al margen de la ley deben ser protegidas por el Estado como garante de los habitantes del territorio nacional, debe ofrecer estrategias de atención, asistencia, reparación, protección y garantías de no repetición de los hechos ocurridos por el conflicto armado interno.

Para ser protegidas por el Estado, las víctimas deben tener diferentes canales de acceso a las entidades responsables de su atención asistencia y reparación en este caso de atención integral de la Unidad para las Víctimas quien debe garantizar un esquema de servicio al ciudadano que permita definir estrategias y canales de atención a nivel nacional (escrito, presencial, virtual y telefónico), que facilite al acceso a las víctimas para recibir sus necesidades, orientarlas y tramitarlas con las direcciones misionales al interior de la entidad de manera que se brinde una respuesta oportuna a las víctimas y ciudadanos en general.

El artículo 168 de la Ley 1448 de 2011 establece que la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas coordinará de manera ordenada, sistemática, coherente, eficiente y armónica las actuaciones de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas-SNARIV en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

Dentro de la competencia de coordinación del SNARIV se encuentra la creación, fortalecimiento e implementación y gerenciamiento de Centros Regionales de Atención para el cumplimiento de su labor misional.

1.2. Problema Central

Inadecuadas condiciones para brindar la atención integral, la información, orientación y el acompañamiento solicitado por todas las personas que individual o colectivamente lo soliciten por los hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de los Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno por las diferentes vías de acceso con que cuentan las víctimas.

Se pueden evidenciar diferentes situaciones que dan cuenta de las inadecuadas condiciones por las que tienen que atravesar las personas víctimas: una evidente la debilidad que existe para lograr una articulación y coordinación institucional en la oferta de servicios y el cumplimiento de derechos a la población víctima por parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas –SNARIV. Esta desarticulación se da por una falta de capacidad institucional de las entidades que conforman el sistema, ausencia de protocolos institucionales unificados, y dificultades en el esfuerzo presupuestal, entre otras variables.

Debilidad en los canales de operación unificados. Pese a que las entidades que conforman el SNARIV cuentan con diferentes programas para atender a la población víctima, éstos no han logrado operar de manera unificada ocasionando la simultaneidad en los esfuerzos y recursos.

Inexistencia de espacios físicos óptimos que propicien la articulación institucional. Si bien es cierto, existe oferta institucional tanto local como nacional para atender a la población víctima, no existen espacios óptimos para que éstas funcionen en un mismo lugar que permitan a las víctimas resolver sus necesidades de forma más ágil y eficiente.

Ausencia de registro unificado en tiempo real. No existe un sistema que unifique en tiempo real la prestación de los servicios que prestan las diferentes entidades del SNARIV.

Persistencia del conflicto armado en algunos territorios del País. Si bien la seguridad se encuentra controlada en algunas zonas del país; aún se registran desplazamientos y demás hechos victimizantes que dificultan el funcionamiento



institucional de las entidades locales y por tanto acrecientan las debilidades para lograr una efectiva articulación dentro del SNARIV.

Los principales efectos se reflejan en una prestación ineficiente del servicio que se brinda a la población víctima, lo cual acrecienta los niveles de derechos de petición, tutelas, y la dificultad para superar el Estado de Cosas Inconstitucional.

Dificultades en registro de la atención real a víctimas: Al no existir un registro en tiempo real de la oferta institucional a la que tienen acceso las víctimas, las entidades son más proclives a cometer errores en la inclusión brindando una sobre oferta de servicios, y a la exclusión registrando déficit en la atención a la población víctima.

No se brinda una atención integral al continuar con una oferta institucional que no se establece en un mismo espacio, difícilmente se armoniza el volumen de la demanda de atención con la oferta institucional existente. Esta situación genera que la población víctima deba incurrir en mayores gastos para desplazarse de un lugar a otro lo que redundo en una pérdida de tiempo y recursos, implica en síntesis una revictimización y por ende el no cumplimiento de los fines del estado.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar canales de atención y comunicación para las víctimas y facilitar su acceso a la oferta institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos.
- Garantizar a la población víctima el acceso a la oferta institucional y a las medidas de atención, asistencia y reparación integral en el territorio nacional.
- Sensibilizar a los servidores públicos en la aplicación de la Ley de víctimas.

4. MARCO NORMATIVO

El Decreto 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano. La Ley 489 de 1998 art. 32 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Es así como el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 establece como uno de los objetivos principales de la política de buen gobierno la necesidad de mejorar la "oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública, a través de:

1. Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía.
2. Diseño e implementación de infraestructura adecuada y suficiente para garantizar interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos.
3. Racionalización y optimización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio."

Para el año 2012 la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas desarrolló una línea de acción que tiene como objetivo generar estrategias que permiten el fortalecimiento de puntos de atención y orientación y Centros Regionales para las víctimas mediante los diferentes canales de interacción (presencial, virtual y telefónico) con el fin de brindar atención al universo total de víctimas de los diferentes hechos victimizantes; tales como: desplazamiento forzado, homicidio, secuestro, pérdida de bienes, tortura, reclutamiento ilegal de menores, atentados terroristas, masacres, minas antipersonales, delitos contra la integridad personal y delitos contra la libertad sexual, entre otros.

La atención a las víctimas en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 se brindará de manera solidaria en atención a las necesidades de riesgo o grado de afectación, con el fin de brindar soporte humanitario, trato respetuoso e imparcial, asegurando condiciones de dignidad e integridad física, psicológica y moral de la familia, por lo que se tendrá en cuenta el concepto de acción sin daño como forma en que los funcionarios o contratistas se relacionan con las víctimas. La acción sin daño, son acciones que no generan revictimizaciones y cuidan las condiciones emocionales de las víctimas en todas las etapas: declaración, registro, asistencia, como en los procesos de entrevista, caracterización, construcción de los planes de reparación y los seguimientos a la implementación de las medidas. Los procesos de acción sin daño se deben construir al suponer que la población hacia la que se orientan las medidas de atención, asistencia y reparación, han sido afectadas y pueden experimentar diversas formas de sufrimiento emocional.

La Corte Constitucional por su parte, ha jugado un rol preponderante en la protección de los derechos de las víctimas, especialmente en la orientación del desarrollo de las políticas de atención a la población víctima del desplazamiento forzado. Así mismo, es importante garantizar la continuidad de procesos previos derivados del desarrollo de la Ley 387 de 1997, incluyendo todo el proceso de cumplimiento de las órdenes derivadas de la sentencia T-025 de 2004 y los sus autos de seguimiento, los cuales se orientan a la no revictimización de los ciudadanos víctimas de Colombia que permitan alcanzar el goce efectivo de sus derechos.

Igualmente se debe tener en cuenta el concepto de acción sin daño "*do not harm*" de manera que la información y atención que se brinda a las víctimas por los diferentes canales se brinde en forma neutral lo que implica que al momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias se incluya un análisis ético de las acciones desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan considerando principios mínimos o ética de mínimos como acuerdos y valores deseables de convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad.

En este sentido se tiene como objetivo propiciar una atención integral en compañía del aparato institucional, promover una participación de las entidades de orden intersectorial e interinstitucional, teniendo en cuenta los diferentes



hechos victimizantes logrando así una atención y orientación enfocada a los derechos y la oferta vigente a la cual puede acceder la víctima o sus beneficiarios, ya que se debe contar con una atención integral que contemple las exigencias legales respecto al acceso a las medidas de asistencia y por ende a la verdad, justicia y reparación.

La atención ofrecida a los ciudadanos debe brindarse de conformidad con los principios constitucionales, las leyes y las normas que buscan que las relaciones entre el ciudadano y la Administración Pública le reporten eficiencia y satisfacción, planteándose como un requisito fundamental para cumplir con los objetivos y metas Gubernamentales, el fortalecimiento de la capacidad del Estado para asegurar que todos los colombianos y las colombianas puedan ejercer sus derechos, deberes y libertades.

Por su propia naturaleza, los programas que luchan contra la exclusión social exigen que sean de calidad y accesibles a todos aquellos que los necesiten y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en este sentido, contribuye al logro de la meta de un Estado al servicio de los ciudadanos a través de su octavo Objetivo Estratégico: "Implementar mecanismos de atención, asistencia y reparación integral eficientes y eficaces para las víctimas"

Por otra parte, la calidad en la atención al cliente es hoy en día, uno de los objetivos primordiales y se constituye en uno de los retos para la Entidad, cumpliendo con las leyes vigentes, las normas o estándares internacionales de Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9000, 9001, GP1000) NTC Ambiental 14001 y NTC OHSAS 18001 al igual que el seguimiento y medición de los servicios ofrecidos.

En el marco de la gestión de calidad, donde el centro es el ciudadano cliente, es necesario definir e implementar un modelo de atención integral, que permita al ciudadano cliente de los procesos de LA UNIDAD, acceder a una adecuada información y orientación con relación a sus solicitudes.

En este sentido, la Dirección de la Unidad ha aunado esfuerzos con un equipo capacitado para lograr llegar a todos los ciudadanos que de acuerdo con el artículo 3 de la ley 1448 de 2011 se consideren víctimas, y así subsanar las dificultades presentadas en todas las regiones del territorio Nacional; la Unidad busca brindar una atención Integral con calidad, calidez y oportunidad

a las diferentes solicitudes que realizan las víctimas a nivel nacional, sirviendo como línea de intervención, con el propósito de apoyar en la solución del estado de cosas inconstitucionales declarado en la Sentencia T- 025 de 2004, que reconoció la obligatoriedad de un tratamiento preferencial a la Población Víctima del conflicto armado en Colombia.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto busca garantizar la atención de todas las víctimas a nivel nacional y víctimas en el exterior a través de la puesta en funcionamiento de los Centros Regionales y la atención de solicitudes por los canales de atención como la generación de estrategias de comunicación que le permitan a toda la población víctima acceder a la ruta para plasmar sus derechos.

Con este propósito se definen dos (2) objetivos específicos a saber:

- **Garantizar a la población víctima el acceso a la oferta institucional y a las medidas de atención, asistencia y reparación integral en el territorio nacional.**

Con este objetivo se busca crear las condiciones necesarias para que las instituciones del SNARIV puedan prestar una atención integral a la población víctima a través de la construcción y dotación de 10 nuevos Centros Regionales, el funcionamiento de los Centros construidos en 2013 y 2014 y la adecuación y dotación de Puntos de Atención. Esta oferta de infraestructura y dotación busca facilitar la articulación institucional entre el nivel nacional y territorial en espacios focalizados y mediante la coordinación en la atención, orientación, remisión, acompañamiento que requieran las víctimas en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral.

- **Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos**

Este objetivo se fundamenta en generar una atención que acerque la institucionalidad a las víctimas mediante las jornadas de atención de las unidades móviles, en el mejoramiento y la ampliación de los canales de

atención presencial, telefónico y escrito lo cual se explica en un aumento acelerado de la demanda de información que solicitan las víctimas con la implementación de la divulgación de la Ley y las campañas de comunicación por radio prensa y televisión.

5.1. Centro Regionales

Dentro del desarrollo del primer objetivo la Unidad, en su calidad de Coordinadora del SNARIV, debe llevar a cabo un conjunto de actividades estratégicas, que le permitan garantizar la adecuada y oportuna ejecución de la política pública de prevención, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, por lo tanto se ha requerido de la creación progresiva de 27 Centros Regionales en igual número de municipios priorizados por la alta concentración de población víctima y de la construcción, mejoramiento, adecuación y dotación de los llamados puntos de atención denominados estrategias complementarias, tal como lo indica el artículo 130 del decreto 4800 El propósito de las estrategias complementarias es disponer de espacios para que las entidades territoriales y la Unidad lleven a cabo el proceso de atención a la población víctima de manera integral y oportuna.

Si bien la responsabilidad de proporcionar los espacios adecuados para brindar atención y orientación a las víctimas recae sobre las administraciones municipales y/o departamentales, es indispensable tener en cuenta que las entidades del Estado deberán trabajar de manera armónica y articulada con la Unidad para el cumplimiento de los fines previstos en la Ley 1448 de 2011. Adicionalmente, los principios de subsidiariedad y complementariedad definen que todas las medidas de atención, asistencia y reparación deben establecerse de forma solidaria y propender por la protección de los derechos de las víctimas.

La estrategia de creación de Centros regionales cuenta con documentos de referencia que permitieron la priorización de los Centros y la metodología para la presentación de proyectos susceptibles de ser apoyados. En esta línea de acción se puede diferenciar tres fases:

1. Construcción física del Centro:

Para la cual se cuenta con una metodología que contiene los lineamientos arquitectónicos y de dotación definidos para este tipo de construcción. Siendo esta fase primordialmente la que ocupa este proyecto y el destino de la inversión en la vigencia 2014.

2. Gestión para articular la oferta institucional:

Esta fase se viene desarrollando simultáneamente con la construcción, a través de convenios interadministrativos bilaterales con cada entidad de orden nacional que tenga competencia en la atención a víctimas, para garantizar la oferta de éstas en el Centro Regional.

3. Funcionamiento del Centro regional:

Es el momento donde se materializa la atención integral a la población víctima en el Centro Regional, con aquellas instituciones con las que previamente se haya establecido un acuerdo de voluntades, con un protocolo unificado para la atención y bajo una misma dirección técnica. De esta manera se busca subsanar las debilidades que se han identificado en la coordinación institucional, en registros de información y en respuestas más integrales para la población víctima.

Es por esto que la creación, dotación, puesta en marcha de Centros Regionales y estrategias complementarias incluye las actividades que conlleva la fase de construcción y dotación descrita anteriormente, las cuales son presentadas mediante un proyecto que es formulado de acuerdo con la metodología Banco de Proyectos definida por la Unidad; adicionalmente los municipios o ente territorial que solicita el apoyo es tutorado en el proceso de formulación por el equipo de Centros Regionales de la Unidad.

5.2. Atención al ciudadano y canales de atención

Con el fin de desarrollar el segundo objetivo durante las vigencias 2014, 2015 y 2016, se dará continuidad a las actividades de jornadas de atención, canal presencial, telefónico y escrito.

5.2.1. Jornadas de atención de las Unidades móviles

Esta estrategia de los canales de atención, permiten brindar, información y orientación a la población en cualquier lugar del territorio nacional a través de jornadas de atención que son acompañadas con las unidades y que en virtud de las necesidades y condiciones de las comunidades se requiere del desplazamiento para la atención en el lugar donde se encuentre la población víctima. Para 2014 se tiene estimado que el número de jornadas será aproximadamente de 2.273 jornadas lo cual representa un aumento en el servicio del 28% frente al año anterior. La totalidad de las jornadas serán financiadas con recursos de este proyecto.

5.2.2. Canal Presencial.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1448 de 2011, se entiende por atención, “la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación”. De esta forma, el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas presenta el componente de Asistencia y Atención que propenderá por el seguimiento a las personas que acceden a los diferentes servicios de la oferta institucional.

El canal presencial consiste en la atención y orientación actualmente en los Puntos de Atención y Orientación a nivel nacional por medio de facilitadores, quienes son recurso humano capacitado, con las herramientas administrativas y tecnológicas que permitan orientar a la población víctima que requiera acceder a la oferta estatal, en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral, y brindar la posibilidad de ser atendida por las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en cualquier tiempo y lugar.

La Ley 1448 de 2011 contiene nuevas herramientas y expande el marco de reconocimiento de los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia. Es así como el artículo 14 de la norma establece el principio de participación conjunta que implica el deber del Estado de implementar las medidas de atención, asistencia y reparación a las víctimas, El deber de



solidaridad y respeto de la sociedad civil y el sector privado con las víctimas, y el apoyo a las autoridades en los procesos de reparación; y la participación activa de las víctimas. Como también dentro de los derechos taxativamente enumerados en el artículo 28 de la Ley 1448 de 2011 se encuentra el numeral 10 que indica que los ciudadanos víctimas tienen derecho a recibir información sobre las rutas y medios de acceso a las medidas que se establecen en la norma.

Es por lo anterior que la estrategia Modelo Atención Presencial es la puerta de atención inicial en todo el territorio nacional para la población víctima de la violencia en Colombia y se configura como una herramienta fundamental para complementar el propósito del Grupo de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que la estrategia facilita llevar la institucionalidad en cada una de sus formas de manera presencial a nivel nacional en aquellos municipios en donde existe punto de atención como también en aquellos lugares en donde la población nunca había podido acceder de forma fácil, sencilla y sin costo alguno para recibir atención integral bajo los principios contemplados en la ley 1448 de 2011.

A la fecha la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ofrece información y orientación en 103 Puntos de Atención distribuidos en todo el territorio nacional, por medio de la estrategia Modelo de orientadores. La atención presencial a las víctimas se desarrolla teniendo en cuenta dos escenarios, aquellos Municipios o Ciudades que cuentan con punto de atención para las víctimas o aquellos Municipios que no cuentan con estos espacios.

Es importante establecer que La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a través de sus áreas misionales y Grupos de Trabajo, tiene a su cargo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas, la inclusión social y la reintegración social y económica, que posibiliten hacer efectivo el goce de los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición.

Acumulado a 31 de diciembre 2013 se han atendido un total de 2.193.652 víctimas con 2.875.827 solicitudes tramitadas a las rutas de atención.



Aumento del 14.7% en atención a víctimas a nivel nacional durante el año 2013

| Víctimas atendidas 2012 | Víctimas atendidas 2013 | Víctimas atendidas 2014 (corte Julio 31) |
|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 1.912.483 | 2.193.652 | 1.596.465 |

5.2.3. Canal Telefónico

En atención al Decreto 4800 de 2011 en el Artículo 130 Numeral 4 Estrategias de Atención Complementarias, establece que los Centros Regionales de Atención y Reparación a las Víctimas deben contar con un esquema de atención telefónica "las Víctimas contarán con el servicio de información telefónica a través del cual se brinda orientación de la oferta de las diferentes entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral mediante protocolos concertados con la Unidad de Atención y Reparación", razón por la cual se implementó el CCIO asegurando las condiciones de dignidad e integridad física, moral y psicológica tanto de la población víctima como de los diferentes organismos de control que requieran los diferentes servicios del Centro de Contacto para la Información y Orientación al Ciudadano -CCIO.

El Centro de Contacto para la Información y Orientación al Ciudadano -CCIO es una herramienta cuyo objetivo es ser un canal de interacción ciudadana que tiene como soporte tecnológico una guía de trámites y servicios, donde la población víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial puedan obtener información clara, veraz y oportuna, así mismo implementar la gestión y medición para la administración Distrital y el Gobierno Nacional. Esta solución es la respuesta para atender a la población víctima y organismos de control bajo el marco de calidad integral. Parte de la premisa que una atención de excelencia es posible si se cuenta con una definida política de servicio al cliente, se utilizan adecuadamente las tecnologías de información y comunicación, se ofrecen canales de comunicación integrados que facilitan una relación dinámica con los ciudadanos, se fortalecen los sistemas de consulta de los Procesos con visión hacia la población, que necesita información en línea, se establecen procedimientos de medición de la satisfacción y de percepción de los servicios y de la Entidad y se fortalece una cultura de atención basada en la calidez, calidad y oportunidad.



El CCIO brinda los siguientes servicios:

- Llamadas entrantes-INBOUND
- Campañas de información. Llamadas salientes-OUTBOUND
- Buzón de voz
- Chat Interactivo
- Video llamada
- Virtual Hold
- IVR transaccional
- Fax Server
- El Centro de Contacto (CCIO) durante el último semestre del 2013 tuvo los siguientes avances:

Implementación, IVR o Audio respuesta, sistema mediante el cual la persona puede acceder a solicitar una cita, este servicio se utiliza para la asignación de citas en la ciudad de Medellín (Antioquia) para la atención de reparación individual.

Sistema de Monitoreo y seguimiento, a través de acceso web y monitores de seguimiento.

Encuestas de satisfacción, mediante las cuales se pueden medir el evaluar el grado satisfacción del cliente con el servicio ofrecido, tanto globalmente como de los otros servicios.

Ampliación de horario las 24 horas del día los 365 días del año.

Utilización de Hold, el cual consiste en mensajes específicos que les son dados a los ciudadanos mientras se encuentran en llamada en espera.

Implementación de la herramienta tecnológica VIRTUAL HOLD: Herramienta tecnológica pensada para brindar mejores beneficios en los niveles de atención como de servicio, su función principal consiste en brindarle la opción al cliente de informarle el tiempo máximo de espera que tendrá para ser atendido o la oportunidad de que el CCIO de la Unidad, le devuelva la llamada sin ningún costo, apenas esté disponible un agente para atenderlo o poderle programar una hora en la cual se contactará con el usuario. Esta herramienta entró en

vigencia el día 28 de mayo de 2013 y se encuentra en proceso de estabilización, permitiendo aumentar niveles de atención, generado una aceptación considerable con los usuarios que se contactan diariamente con nosotros.

Se solicitó la ampliación de los canales de salida (E1) para el cumplimiento de metas de llamadas a través del *virtual hold*.

Atención con enfoque diferencial mediante la contratación de una persona con el conocimiento del lenguaje de señas, permitiendo la atención a personas con alguna discapacidad auditiva mediante el servicio de la Video llamada.

Aumento demanda de servicios año 2012 versus año 2013

El Centro de Contacto ha tenido una gran aceptación desde su implementación en el mes de mayo de 2012. Para tal fin se presenta un comparativo del último semestre del año 2012 versus el último semestre del año 2013 el cual denota el aumento progresivo en la demanda de los servicios lo que implica el mejoramiento en el acceso a los servicios que han tenido las víctimas en el año 2012, así:

- Aumento de un 27% en llamadas de entrada durante el último semestre del 2013 en comparación con el mismo periodo del año 2012

| MES | LLAMADAS RECIBIDAS | | | |
|--------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2012 | | 2013 | |
| | RECIBIDAS | CONTESTADAS | RECIBIDAS | CONTESTADAS |
| JULIO | 402,409 | 329,367 | 495,637 | 357,595 |
| AGOSTO | 375,717 | 337,933 | 429,254 | 351,656 |
| SEPTIEMBRE | 333,811 | 321,069 | 474,446 | 344,603 |
| OCTUBRE | 477,384 | 446,628 | 524,590 | 350,976 |
| NOVIEMBRE | 466,989 | 426,184 | 597,181 | 319,300 |
| DICIEMBRE | 620,751 | 533,423 | 878,187 | 247,268 |
| TOTAL | 2,677,061 | 2,394,604 | 3,399,295 | 1,971,398 |

- Aumento de más de 1000% en uso de chat durante el último semestre del 2013 en comparación con el mismo periodo del año 2012

| CHAT | | | | |
|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| MES | 2012 | | 2013 | |
| | RECIBIDAS | CONTESTADAS | RECIBIDAS | CONTESTADAS |
| JULIO | | | | |
| AGOSTO | 569 | 143 | 17,121 | 11,959 |
| SEPTIEMBRE | 519 | 235 | 19,145 | 11,691 |
| OCTUBRE | 1,318 | 846 | 21,773 | 13,970 |
| NOVIEMBRE | 2,166 | 1,528 | 24,152 | 15,398 |
| DICIEMBRE | 3,307 | 2,113 | 11,270 | 7,892 |
| TOTAL | 7,879 | 4,865 | 93,461 | 60,910 |

- Aumento de demanda de los servicios en más del 141% comparado el año 2012 versus el año 2013.

| SERVICIO | AÑO 2013 | AÑO 2012 | % INCREMENTO |
|--------------------|-----------|-----------|--------------|
| LLAMADAS RECIBIDAS | 6,243,240 | 2,927,661 | 113% |
| VIDEO LLAMADA | 30,334 | - | 100% |
| CHAT WEB | 143,615 | 7,897 | 1719% |
| FAX SERVER | 27,061 | 2,385 | 1035% |
| LLAMADAS DE SALIDA | 1,122,771 | 196,764 | 471% |
| TOTAL REGISTROS | 7,567,021 | 3,134,707 | 141% |

- Nivel de atención canal telefónico año 2013

| SERVICIO | NIVEL DE ATENCIÓN |
|--------------------|-------------------|
| LLAMADAS RECIBIDAS | 64.6% |
| VIDEO LLAMADA | 90.3% |
| CHAT WEB | 68% |
| FAX SERVER | 100% |
| LLAMADAS DE SALIDA | 50% |



Es importante anotar, que de las 6.243.240 llamadas que se recibieron en el CCIO durante el año 2013 se atendieron 4,034,967 lo que equivale al 64.6% de nivel de atención.

5.2.4. Canal escrito

A través de este canal, los ciudadanos víctimas del conflicto armado interno en Colombia realizan sus peticiones escritas a nivel nacional las cuales son respondidas en términos de ley. Igualmente se responden las solicitudes y requerimientos de todos los organismos de control, procuradurías, contralorías, defensorías del pueblo como también informes a la Corte Constitucional y demás organismos que soliciten información de que trata la Ley 1448 de 2011.

Por este canal se responden peticiones a los siguientes actores:

- Requerimientos de personas naturales víctimas de la violencia dentro del territorio nacional
- Requerimiento de personas naturales víctimas de la violencia desde fuera del territorio nacional.
- Requerimientos de organismos de control del Estado. Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo.
- Requerimientos de órganos judiciales. Rama Judicial del poder público despachos judiciales a nivel nacional y altas cortes, Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional como también la Fiscalía General de la Nación.
- Requerimientos de organismos no gubernamentales-ONG organizaciones de población desplazada
- Requerimientos del Órgano Legislativo. Congreso de la República
- Requerimientos de las Fuerzas Militares de Colombia
- Requerimientos de la Policía Nacional a nivel nacional (desconcentración).

El histórico de las peticiones presentadas desde el año 2008 hasta el año 2013 se observa en el siguiente cuadro:

| AÑO | PETICIONES RADICADAS |
|------------|-----------------------------|
| 2008 | 229,253 |
| 2009 | 310,828 |
| 2010 | 561,013 |
| 2011 | 442,323 |
| 2012 | 783,334 |
| 2013 | 1,043,751 |

El anterior cuadro muestra la tendencia de aumento que tienen las peticiones escritas en a nivel nacional, sumado a la expedición de nueva normatividad en materia de desplazamiento y hechos victimizantes como es la Ley 1448 de 2011 que trae dentro de sus novedades las víctimas en el extranjero, las cuales podrán ingresar y realizar peticiones escritas a través de correo electrónico.

Teniendo en cuenta la tendencia actual, sumado a que el derecho de petición en Colombia se encuentra instituido como derecho fundamental, se hace necesario contar con estrategias que permitan contestar el elevado número de peticiones escritas de manera que se garantice la respuesta a todas las peticiones y por ende cumplir con lo establecido en el numeral 10 del artículo 28 el cual establece que las víctimas tienen derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que establece la Ley 1448 de 2011.

6. 3. POLÍTICAS TRANSVERSALES

El proyecto responde a las siguientes políticas transversales:

| Tipo de focalización | | |
|-----------------------------|-------------|---|
| Desplazados | Desplazados | X |
| Víctimas | Víctimas | X |



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

7. BENEFICIARIOS

| DEPARTAMENTO | Total 2014 | Desplazados | Víctimas de otros hechos | Total 2015 | Desplazados | Víctimas de otros hechos | Total 2016 | Desplazados | Víctimas de otros hechos |
|--|------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|--------------------------|
| AMAZONAS | 1985 | 1703 | 282 | 2,441 | 2,094 | 347 | 2,441 | 2,094 | 347 |
| ANTIOQUIA | 1361857 | 1168201 | 193656 | 1,386,080 | 1,188,979 | 197,101 | 1,386,080 | 1,188,979 | 197,101 |
| ARAUCA | 113859 | 97668 | 16191 | 84,454 | 72,445 | 12,009 | 84,454 | 72,445 | 12,009 |
| San Andrés, Providencia y Santa Catalina | 76 | 65 | 11 | 266 | 228 | 38 | 266 | 228 | 38 |
| ATLANTICO | 21655 | 18576 | 3079 | 171,542 | 147,149 | 24,393 | 171,542 | 147,149 | 24,393 |
| BOGOTA, D.C. | 19571 | 16788 | 2783 | 337,655 | 289,640 | 48,015 | 337,655 | 289,640 | 48,015 |
| BOLIVAR | 506675 | 434626 | 72049 | 377,913 | 324,174 | 53,739 | 377,913 | 324,174 | 53,739 |
| BOYACA | 3213 | 2756 | 457 | 31,732 | 27,220 | 4,512 | 31,732 | 27,220 | 4,512 |
| CALDAS | 107213 | 91967 | 15246 | 87,968 | 75,459 | 12,509 | 87,968 | 75,459 | 12,509 |
| CAQUETA | 283706 | 243363 | 40343 | 187,219 | 160,596 | 26,623 | 187,219 | 160,596 | 26,623 |
| CASANARE | 51343 | 44042 | 7301 | 60,725 | 52,090 | 8,635 | 60,725 | 52,090 | 8,635 |
| CAUCA | 312102 | 267721 | 44381 | 252,264 | 216,392 | 35,872 | 252,264 | 216,392 | 35,872 |
| CESAR | 343069 | 294285 | 48784 | 327,424 | 280,864 | 46,560 | 327,424 | 280,864 | 46,560 |
| CHOCO | 330617 | 283603 | 47014 | 196,101 | 168,215 | 27,886 | 196,101 | 168,215 | 27,886 |
| CORDOBA | 292048 | 250519 | 41529 | 279,173 | 239,475 | 39,698 | 279,173 | 239,475 | 39,698 |
| CUNDINAMARCA | 100022 | 85799 | 14223 | 147,190 | 126,260 | 20,930 | 147,190 | 126,260 | 20,930 |
| GUAINIA | 6123 | 5252 | 871 | 7,537 | 6,465 | 1,072 | 7,537 | 6,465 | 1,072 |
| GUAVIARE | 76186 | 65352 | 10834 | 33,299 | 28,564 | 4,735 | 33,299 | 28,564 | 4,735 |
| HUILA | 124794 | 107048 | 17746 | 172,820 | 148,245 | 24,575 | 172,820 | 148,245 | 24,575 |
| LA GUAJIRA | 123593 | 106018 | 17575 | 129,939 | 111,462 | 18,477 | 129,939 | 111,462 | 18,477 |
| MAGDALENA | 410767 | 352356 | 58411 | 344,166 | 295,226 | 48,940 | 344,166 | 295,226 | 48,940 |
| META | 215036 | 184458 | 30578 | 227,385 | 195,051 | 32,334 | 227,385 | 195,051 | 32,334 |
| NARIÑO | 355652 | 305078 | 50574 | 309,054 | 265,107 | 43,947 | 309,054 | 265,107 | 43,947 |
| NORTE DE SANTANDER | 218972 | 187834 | 31138 | 203,448 | 174,518 | 28,930 | 203,448 | 174,518 | 28,930 |
| PUTUMAYO | 220674 | 189294 | 31380 | 140,741 | 120,728 | 20,013 | 140,741 | 120,728 | 20,013 |
| QUINDIO | 15701 | 13468 | 2233 | 45,879 | 39,355 | 6,524 | 45,879 | 39,355 | 6,524 |
| RISARALDA | 50626 | 43427 | 7199 | 84,623 | 72,590 | 12,033 | 84,623 | 72,590 | 12,033 |
| SANTANDER | 159931 | 137189 | 22742 | 219,325 | 188,137 | 31,188 | 219,325 | 188,137 | 31,188 |
| SUCRE | 218746 | 187640 | 31106 | 262,471 | 225,148 | 37,323 | 262,471 | 225,148 | 37,323 |
| TOLIMA | 263949 | 226415 | 37534 | 184,782 | 158,506 | 26,276 | 184,782 | 158,506 | 26,276 |
| VALLE DEL CAUCA | 348792 | 299194 | 49598 | 428,150 | 367,267 | 60,883 | 428,150 | 367,267 | 60,883 |
| VAUPES | 6582 | 5646 | 936 | 3,370 | 2,891 | 479 | 3,370 | 2,891 | 479 |
| VICHADA | 19628 | 16837 | 2791 | 7,035 | 6,035 | 1,000 | 7,035 | 6,035 | 1,000 |
| TOTAL | 6,684,763 | 5,734,188 | 950,575 | 6,734,171 | 5,776,575 | 957,596 | 6,734,171 | 5,776,575 | 957,596 |

Fuente: Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas. Red nacional de Información. Número de personas víctimas identificadas de manera única ya sea por su número de identificación, por su nombre completo o por una combinación de ellos. Distribución departamental. Cifras con corte a Septiembre de 2014.



8. CADENA DE VALOR

Para las vigencias 2014 a 2016 la cadena de valor del proyecto es la siguiente:

| Nombre del Proyecto | | MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL | | | | | | | | |
|---|--|---|---------------|---------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Código del Proyecto | | 2013011000225 | | | | | | | | |
| Objetivo General Proyecto | | Implementar canales de atención y comunicación para las víctimas y facilitar su acceso a la oferta institucional. | | | | | | | | |
| Objetivo específico (1) | Productos | | | Actividades | | 2014 | Vigente 2015 | Vigente 2016 | Apalancamiento 2014 | Vigencia futura 2015 |
| | Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | Cantidad 2016 | Actividad | | | | | |
| Garantizar a la población víctima el acceso a la oferta institucional y a las medidas de atención, asistencia y reparación integral en el territorio nacional | Puntos de Atención adecuados o dotados | 5 | 6 | - | Creación, dotación, puesta en marcha y fortalecimiento de estrategias complementarias | \$ 1.700.000.000 | \$ 1.000.000.000 | \$ - | \$ 563.985.000 | \$ 1.000.000.000 |
| | Convenios para la construcción y dotación de Centros regionales suscritos y/o ejecutados | 20 | 11 | 8 | Creación, dotación, puesta en marcha y fortalecimiento de centros regionales | \$ 8.942.563.852 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| | | | | | Cofinanciar los proyectos a las entidades territoriales para la construcción y dotación de Centros Regionales | \$ 178.793.000 | \$ 225.000.000 | \$ 231.750.000 | | |
| | | | | | Suscribir convenios con las entidades territoriales para la financiación de la construcción y dotación de Centros Regionales | \$ 13.899.850.148 | \$ 10.744.000.000 | \$ 8.000.000.000 | \$ 7.357.098.895 | \$ 9.181.504.407 |
| | | | | | Asistir técnicamente a las Direcciones Territoriales de la Unidad en el seguimiento a la ejecución de los convenios suscritos | \$ 178.793.000 | \$ 225.000.000 | \$ 231.750.000 | \$ - | \$ - |
| | Centros Regionales puestos en funcionamiento | 9 | 22 | 30 | Dotar la infraestructura para la conectividad los Centros Regionales en coordinación con la OTI. | \$ 1.800.000.000 | \$ 3.910.000.000 | \$ 5.527.300.000 | \$ 563.985.000 | \$ 1.631.930.000 |
| | | | | | Subsidiar a los Municipios que requieran apoyo financiero para el funcionamiento de los Centros Regionales | \$ - | \$ 2.896.000.000 | \$ 5.579.200.000 | \$ - | \$ - |
| | Adecuaciones Menores y Dotación en Puntos de Atención | - | - | - | Cofinanciar a las entidades territoriales para las adecuaciones menores de los Puntos de Atención | \$ - | \$ - | \$ - | | \$ - |
| Cofinanciar a las entidades territoriales para la dotación de los Puntos de Atención | | | | | \$ - | \$ - | \$ - | | \$ - | |
| Subtotal | | | | | | \$ 26.700.000.000 | \$ 19.000.000.000 | \$ 19.570.000.000 | \$ 8.485.068.895 | \$ 11.813.434.407 |



| Objetivo específico (2) | Productos | | | | Actividades | 2014 | Ajuste a techo 2015 | Ajuste a techo 2016 |
|---|--|---------------|---------------|-----------|--|------------------|---------------------|---------------------|
| | Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | | Actividad | | | |
| Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos | Solicitudes realizadas por las víctimas atendidas de manera presencial | 1,577,813 | 2,600,000 | 2,678,000 | Realizar atención personalizada y con enfoque diferencial para las víctimas y los ciudadanos | \$ 7,948,999,709 | \$ - | \$ - |
| | | | | | Recibir y tramitar las solicitudes en los Puntos de Atención y Centros Regionales | \$ - | \$ 5,500,000,000 | \$ 5,665,000,000 |
| | | | | | Brindar Orientación en los Centros Regionales y Puntos de Atención. | \$ - | \$ 8,508,000,000 | \$ 8,763,240,000 |
| | | | | | Implementar planilla ágil en los puntos de atención intervenidos | | \$ 50,000,000 | \$ 51,500,000 |
| | | | | | Implementar la terminal virtual - Quiosco | \$ - | \$ 300,000,000 | \$ 309,000,000 |
| | | | | | Soporte a la gestión del proyecto | \$ 1,000,291 | \$ 108,000,000 | \$ 111,240,000 |
| | | | | | Capacitar a todas las Direcciones, Subdirecciones Misionales y Direcciones Territoriales sobre el manejo y utilización de la herramienta CRM | \$ - | \$ 642,000,000 | \$ 661,260,000 |



| Objetivo específico (2) | Productos | | | | Actividades | 2014 | Ajuste a techo 2015 | Ajuste a techo 2016 |
|---|---|---------------|---------------|-----------|---|------------------|---------------------|---------------------|
| | Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | | Actividad | | | |
| Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos | Solicitudes de las víctimas Atendidas por el canal telefónico | 2,773,415 | 5,840,638 | 6,015,857 | Operar el centro de contacto para la información y orientación para las víctimas y los ciudadanos | \$ 9,275,000,290 | \$ - | \$ - |
| | | | | | Recibir y atender las llamadas entrantes. (In bond) | \$ - | \$ 15,000,000,000 | \$ 15,450,000,000 |
| | | | | | Realizar campañas de llamadas salientes (Outbond) informativas para las víctimas de las actividades que se deban divulgar en las direcciones territoriales. | \$ - | \$ 1,822,000,000 | \$ 1,876,660,000 |
| | | | | | Prestar servicio de video llamada para atender a las víctimas dentro del nivel de servicio establecido (80/20) | \$ - | \$ 2,500,000,000 | \$ 2,575,000,000 |
| | | | | | Prestar servicio de chat web para atender a las víctimas dentro del nivel de servicio establecido (80/20) | \$ - | \$ 2,000,000,000 | \$ 2,060,000,000 |
| | | | | | Prestar servicio de FAX para la recepción de solicitudes a las víctimas. | \$ - | \$ 600,000,000 | \$ 618,000,000 |
| | | | | | Prestar servicio de audio consulta a través de la instalación de teléfonos en Puntos de Atención priorizados | \$ - | \$ 700,000,000 | \$ 721,000,000 |
| | | | | | Implementar IVR TRANSACCIONAL como mecanismo tecnológico que permite aumentar el nivel de atención y el nivel de servicio | \$ - | \$ 700,000,000 | \$ 721,000,000 |



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

| Objetivo específico (2) | Productos | | | | Actividades | 2014 | Ajuste a techo 2015 | Ajuste a techo 2016 |
|---|--|---------------|---------------|-----------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | | Actividad | | | |
| Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos | Peticiones de información y comunicación enviadas a las víctimas | 606,797 | - | - | Ejecutar mecanismos de atención escrita palas las víctimas y los ciudadanos | \$ 6,095,000,001 | \$ - | \$ - |
| | Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQRs, | - | 1,148,126 | 1,182,570 | Contestar derechos de petición (escaneo y número de radicación en tiempo real) | \$ 150,000,000 | \$ 18,500,000,000 | \$ 19,055,000,000 |
| | | | | | Implementar radicación directa en los Puntos de Atención (política cero papel) | \$ 100,000,000 | \$ 1,000,000,000 | \$ 1,030,000,000 |
| | | | | | Caracterizar directamente en el Canal Escrito los casos de reparación administrativa-otros hechos victimizantes con el fin de disminuir tiempos | \$ - | \$ - | \$ - |
| | Jornadas de atención con Unidades Móviles | 1,771 | 1,771 | 1,824 | Desplazar a los territorios las Unidades Móviles y el personal a cargo de las jornadas de atención. | \$ - | \$ 1,800,000,000 | \$ 1,854,000,000 |
| | | | | | Recibir y tramitar solicitudes en las jornadas de atención de las unidades móviles | \$ 1,750,000,000 | \$ 4,240,000,000 | \$ 4,367,200,000 |
| Subtotal | | | | | | \$ 25,320,000,291 | \$ 63,970,000,000 | \$ 65,889,100,000 |
| Objetivo específico (3) | Productos | | | | Actividades | 2014 | Ajuste a techo 2015 | Ajuste a techo 2016 |
| | Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | | Actividad | | | |
| Sensibilizar a los servidores públicos en la aplicación de la Ley de Víctimas | Servidores públicos con formación para atender a las víctimas | 1,200 | - | - | Realizar procesos de inducción y sensibilización a servidores públicos que atienden víctimas | \$ 1,500,000,000 | \$ - | \$ - |
| Subtotal | | | | | | \$ 1,500,000,000 | \$ - | \$ - |
| Total proyecto | | | | | | \$ 53,520,000,291 | \$ 82,970,000,000 | \$ 85,459,100,000 |

9. INDICADORES DE PRODUCTO

| Producto | Cantidad 2014 | Cantidad 2015 | Cantidad 2016 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Puntos de Atención adecuados o dotados | 5 | 6 | - |
| Convenios para la construcción y dotación de Centros regionales suscritos y/o ejecutados | 20 | 11 | 8 |
| Centros Regionales puestos en funcionamiento | 9 | 22 | 30 |
| Solicitudes realizadas por las víctimas atendidas de manera presencial | 1,577,813 | 2,600,000 | - |
| Solicitudes de las víctimas Atendidas por el canal telefónico | 2,773,415 | 5,840,638 | 6,015,857 |
| Peticiones de información y comunicación enviadas a las víctimas | 606,797 | - | - |
| Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQRs | - | 1,148,126 | 1,182,570 |
| Jornadas de atención con Unidades Móviles | 1,771 | 1,771 | 1,824 |
| Servidores públicos con formación para atender a las víctimas | 1,200 | - | - |

10. REGIONALIZACIÓN DE INDICADORES

10.1. Puntos de Atención adecuados o dotados

La estrategia de Puntos de Atención es complementaria en la atención presencial a los Centros Regionales. El fortalecimiento de los Puntos se viene haciendo desde el año 2013 y se espera que para el 2014 se complete los objetivos de este programa, razón por la cual no se proyecta fortalecimiento de Puntos de Atención en Vigencias posteriores.

La regionalización de este indicador se presenta en el siguiente cuadro:

| Región | Departamento | 2014 |
|--------------|--------------|----------|
| Occidente | Caldas | 1 |
| Occidente | Cauca | 1 |
| Occidente | Nariño | 2 |
| Orinoquía | Arauca | 1 |
| Total | | 5 |

10.2. Convenios para la construcción y dotación de Centros regionales suscritos y /o ejecutados

Las cantidades propuestas para este indicador se establecieron teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **2014:** Convenios para la construcción y dotación de Centros Regionales que se ampararon con vigencias futuras en el 2013 y 2014 y cuya construcción y dotación termina en la vigencia 2014.
- **2015:** Convenios para la construcción y dotación de Centros Regionales que se ampararon con vigencias futuras en el 2013 y 2014 y cuya construcción y dotación termina en la vigencia 2015.
- **2016:** Convenios para la construcción y dotación de Centros Regionales que se espera amparar con vigencias futuras en el 2014 y 2015 y cuya construcción y dotación termina entre la vigencia 2015 y 2016.

La regionalización de este indicador se presenta en el siguiente cuadro:

| Región | Departamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------|-----------|-----------|----------|
| Amazonía | Caquetá | | 1 | |
| Centro Oriente | Cundinamarca | | 1 | 1 |
| Centro Oriente | Huila | 1 | 1 | 1 |
| Centro Oriente | Norte de Santander | 2 | | 1 |
| Centro Oriente | Santander | 1 | | |
| Centro Oriente | Tolima | 1 | | |
| Nacional | Nacional | 1 | | |
| Occidente | Antioquia | | 1 | 1 |
| Occidente | Cauca | 1 | 1 | 1 |
| Occidente | Choco | | 1 | |
| Occidente | Nariño | 2 | 1 | 1 |
| Occidente | Risaralda | 1 | | |
| Occidente | Valle | 1 | 1 | |
| Orinoquía | Arauca | 2 | | |
| Orinoquía | Guaviare | 1 | | |
| Orinoquía | Meta | 1 | | |
| Región Caribe | Atlántico | 1 | 1 | |
| Región Caribe | Bolívar | 1 | | |
| Región Caribe | Cesar | 1 | | |
| Región Caribe | Córdoba | | 1 | |
| Región Caribe | Guajira | 1 | | 1 |
| Región Caribe | Magdalena | 1 | | 1 |
| Región Caribe | Sucre | | 1 | |
| Total | | 20 | 11 | 8 |

10.3. Centros Regionales puestos en funcionamiento

Este indicador se refiere a los Centros Regionales que después de terminar su construcción y dotación entran en funcionamiento. El indicador es acumulado e inicia con un valor en 2014 que cuenta los Centros que entraron en funcionamiento en el 2013.

| Región | Departamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------|----------|-----------|-----------|
| AMAZONÍA | CAQUETA | 0 | 1 | 1 |
| CENTRO ORIENTE | CUNDINAMARCA | 0 | 1 | 2 |
| CENTRO ORIENTE | HUILA | 0 | 1 | 2 |
| CENTRO ORIENTE | NORTE DE SANTANDER | 0 | 1 | 2 |
| OCCIDENTE | ANTIOQUIA | 3 | 4 | 5 |
| OCCIDENTE | CAUCA | 0 | 1 | 2 |
| OCCIDENTE | CHOCO | 0 | 1 | 1 |
| OCCIDENTE | NARIÑO | 1 | 2 | 3 |
| OCCIDENTE | VALLE | 0 | 1 | 1 |
| ORINOQUÍA | ARAUCA | 1 | 2 | 2 |
| ORINOQUÍA | GUAVIARE | 1 | 1 | 1 |
| REGION CARIBE | ATLANTICO | 0 | 1 | 1 |
| REGION CARIBE | CESAR | 2 | 2 | 2 |
| REGION CARIBE | CORDOBA | 0 | 1 | 1 |
| REGION CARIBE | GUAJIRA | 1 | 1 | 2 |
| REGION CARIBE | MAGDALENA | 0 | 0 | 1 |
| REGION CARIBE | SUCRE | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | | 9 | 22 | 30 |

10.4. Solicitudes realizadas por las víctimas atendidas de manera presencial

| Región | Departamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|
| AMAZONÍA | AMAZONAS | 1,409 | 2,321 | 2,391 |
| AMAZONÍA | CAQUETA | 33,014 | 54,402 | 56,034 |
| AMAZONÍA | PUTUMAYO | 49,091 | 80,895 | 83,322 |
| BOGOTÁ D.C. | BOGOTA | 169,026 | 278,530 | 286,886 |
| CENTRO ORIENTE | BOYACA | 5,427 | 8,943 | 9,211 |
| CENTRO ORIENTE | CUNDINAMARCA | 27,124 | 44,697 | 46,038 |
| CENTRO ORIENTE | HUILA | 60,186 | 99,177 | 102,152 |
| CENTRO ORIENTE | NORTE DE SANTANDER | 32,180 | 53,028 | 54,619 |
| CENTRO ORIENTE | SANTANDER | 75,277 | 124,046 | 127,767 |
| CENTRO ORIENTE | TOLIMA | 31,728 | 52,283 | 53,851 |
| OCCIDENTE | ANTIOQUIA | 172,511 | 284,272 | 292,800 |
| OCCIDENTE | CALDAS | 22,340 | 36,813 | 37,917 |
| OCCIDENTE | CAUCA | 53,272 | 87,784 | 90,418 |
| OCCIDENTE | CHOCO | 23,256 | 38,323 | 39,473 |
| OCCIDENTE | NARIÑO | 85,863 | 141,489 | 145,734 |
| OCCIDENTE | QUINDIO | 24,375 | 40,166 | 41,371 |
| OCCIDENTE | RISARALDA | 32,672 | 53,839 | 55,454 |
| OCCIDENTE | VALLE | 79,013 | 130,202 | 134,108 |
| ORINOQUÍA | ARAUCA | 25,250 | 41,608 | 42,856 |
| ORINOQUÍA | CASANARE | 17,798 | 29,329 | 30,209 |
| ORINOQUÍA | GUAINIA | 1,003 | 1,653 | 1,703 |
| ORINOQUÍA | GUAVIARE | 12,156 | 20,031 | 20,632 |
| ORINOQUÍA | META | 56,498 | 93,101 | 95,894 |
| ORINOQUÍA | VAUPES | 4 | 7 | 7 |
| ORINOQUÍA | VICHADA | 994 | 1,638 | 1,687 |
| REGION CARIBE | ATLANTICO | 65,488 | 107,914 | 111,151 |
| REGION CARIBE | BOLIVAR | 62,099 | 102,330 | 105,400 |
| REGION CARIBE | CESAR | 113,093 | 186,361 | 191,952 |
| REGION CARIBE | CORDOBA | 96,289 | 158,670 | 163,430 |
| REGION CARIBE | GUAJIRA | 32,538 | 53,618 | 55,227 |
| REGION CARIBE | MAGDALENA | 39,768 | 65,532 | 67,498 |
| REGION CARIBE | SAN ANDRES Y PROVIDENCIA | 30 | 31 | 32 |
| REGION CARIBE | SUCRE | 77,039 | 126,967 | 130,776 |
| TOTAL | | 1,577,811 | 2,600,000 | 2,678,000 |

10.5. Solicitudes de las víctimas Atendidas por el canal telefónico

| Región | Departamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| AMAZONÍA | AMAZONAS | 779.00 | 1,640.00 | 1,689.00 |
| AMAZONÍA | CAQUETA | 52,650.00 | 110,878.00 | 114,205.00 |
| AMAZONÍA | PUTUMAYO | 17,731.00 | 37,340.00 | 38,461.00 |
| BOGOTÁ D.C. | BOGOTA | 207,163.00 | 436,272.00 | 449,360.00 |
| CENTRO ORIENTE | BOYACA | 5,220.00 | 10,996.00 | 11,326.00 |
| CENTRO ORIENTE | CUNDINAMARCA | 44,933.00 | 94,627.00 | 97,465.00 |
| CENTRO ORIENTE | HUILA | 48,014.00 | 101,114.00 | 104,147.00 |
| CENTRO ORIENTE | NORTE DE SANTANDER | 32,568.00 | 68,587.00 | 70,644.00 |
| CENTRO ORIENTE | SANTANDER | 60,221.00 | 126,822.00 | 130,626.00 |
| CENTRO ORIENTE | TOLIMA | 88,243.00 | 185,835.00 | 191,410.00 |
| OCCIDENTE | ANTIOQUIA | 697,057.00 | 1,467,959.00 | 1,511,998.00 |
| OCCIDENTE | CALDAS | 16,920.00 | 35,632.00 | 36,701.00 |
| OCCIDENTE | CAUCA | 74,378.00 | 156,635.00 | 161,334.00 |
| OCCIDENTE | CHOCO | 43,532.00 | 91,675.00 | 94,425.00 |
| OCCIDENTE | NARIÑO | 97,424.00 | 205,169.00 | 211,324.00 |
| OCCIDENTE | QUINDIO | 15,087.00 | 31,772.00 | 32,725.00 |
| OCCIDENTE | RISARALDA | 26,268.00 | 55,319.00 | 56,980.00 |
| OCCIDENTE | VALLE | 300,969.00 | 633,822.00 | 652,836.00 |
| ORINOQUÍA | ARAUCA | 22,567.00 | 47,526.00 | 48,951.00 |
| ORINOQUÍA | CASANARE | 8,185.00 | 17,236.00 | 17,753.00 |
| ORINOQUÍA | GUAINIA | 97.00 | 204.00 | 211.00 |
| ORINOQUÍA | GUAVIARE | 5,408.00 | 11,389.00 | 11,730.00 |
| ORINOQUÍA | META | 79,979.00 | 168,430.00 | 173,483.00 |
| ORINOQUÍA | VAUPES | 40.00 | 84.00 | 87.00 |
| ORINOQUÍA | VICHADA | 619.00 | 1,303.00 | 1,342.00 |
| REGION CARIBE | ATLANTICO | 72,272.00 | 152,200.00 | 156,766.00 |
| REGION CARIBE | BOLIVAR | 228,457.00 | 481,115.00 | 495,549.00 |
| REGION CARIBE | CESAR | 104,882.00 | 220,875.00 | 227,501.00 |
| REGION CARIBE | CORDOBA | 126,700.00 | 266,822.00 | 274,827.00 |
| REGION CARIBE | GUAJIRA | 38,849.00 | 81,813.00 | 84,268.00 |
| REGION CARIBE | MAGDALENA | 139,171.00 | 293,086.00 | 301,878.00 |
| REGION CARIBE | SAN ANDRES Y PROVIDENCIA | 118.00 | 248.00 | 256.00 |
| REGION CARIBE | SUCRE | 116,914.00 | 246,213.00 | 253,599.00 |
| TOTAL | | 2,773,415.00 | 5,840,638.00 | 6,015,857.00 |

10.6. Peticiones de información y comunicación enviadas a las víctimas

| Región | Departamento | 2014 |
|----------------|--------------------------|----------------|
| Amazonía | Amazonas | 154 |
| Amazonía | Caquetá | 29,622 |
| Amazonía | Putumayo | 11,337 |
| Bogotá D.C. | Bogotá | 75,525 |
| Centro Oriente | Boyacá | 3,139 |
| Centro Oriente | Cundinamarca | 14,328 |
| Centro Oriente | Huila | 11,994 |
| Centro Oriente | Norte de Santander | 10,271 |
| Centro Oriente | Santander | 6,122 |
| Centro Oriente | Tolima | 20,947 |
| Occidente | Antioquia | 215,466 |
| Occidente | Caldas | 5,226 |
| Occidente | Cauca | 10,672 |
| Occidente | Choco | 6,878 |
| Occidente | Nariño | 10,605 |
| Occidente | Quindío | 5,116 |
| Occidente | Risaralda | 3,280 |
| Occidente | Valle | 31,524 |
| Orinoquía | Arauca | 5,730 |
| Orinoquía | Casanare | 1,324 |
| Orinoquía | Guainía | 72 |
| Orinoquía | Guaviare | 1,075 |
| Orinoquía | Meta | 20,948 |
| Orinoquía | Vaupés | 347 |
| Orinoquía | Vichada | 475 |
| Región Caribe | Atlántico | 6,512 |
| Región Caribe | Bolívar | 14,431 |
| Región Caribe | Cesar | 27,308 |
| Región Caribe | Córdoba | 14,593 |
| Región Caribe | Guajira | 6,245 |
| Región Caribe | Magdalena | 19,857 |
| Región Caribe | San Andrés y Providencia | 36 |
| Región Caribe | Sucre | 15,638 |
| Total | | 606,797 |

10.7. Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQR

| Región | Departamento | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------------|------------------|------------------|
| Amazonía | Amazonas | 292 | 300 |
| Amazonía | Caquetá | 56,049 | 57,730 |
| Amazonía | Putumayo | 21,450 | 22,094 |
| Bogotá D.C. | Bogotá | 142,900 | 147,189 |
| Centro Oriente | Boyacá | 5,939 | 6,117 |
| Centro Oriente | Cundinamarca | 27,110 | 27,923 |
| Centro Oriente | Huila | 22,694 | 23,375 |
| Centro Oriente | Norte de Santander | 19,433 | 20,016 |
| Centro Oriente | Santander | 11,584 | 11,931 |
| Centro Oriente | Tolima | 39,634 | 40,823 |
| Occidente | Antioquia | 407,685 | 419,915 |
| Occidente | Caldas | 9,889 | 10,186 |
| Occidente | Cauca | 20,192 | 20,798 |
| Occidente | Choco | 13,014 | 13,404 |
| Occidente | Nariño | 20,067 | 20,669 |
| Occidente | Quindío | 9,680 | 9,970 |
| Occidente | Risaralda | 6,207 | 6,393 |
| Occidente | Valle | 59,648 | 61,437 |
| Orinoquía | Arauca | 10,841 | 11,167 |
| Orinoquía | Casanare | 2,504 | 2,579 |
| Orinoquía | Guainía | 137 | 141 |
| Orinoquía | Guaviare | 2,033 | 2,094 |
| Orinoquía | Meta | 39,637 | 40,826 |
| Orinoquía | Vaupés | 656 | 676 |
| Orinoquía | Vichada | 898 | 925 |
| Región Caribe | Atlántico | 12,321 | 12,691 |
| Región Caribe | Bolívar | 27,306 | 28,125 |
| Región Caribe | Cesar | 51,670 | 53,220 |
| Región Caribe | Córdoba | 27,611 | 28,439 |
| Región Caribe | Guajira | 11,816 | 12,170 |
| Región Caribe | Magdalena | 37,572 | 38,700 |
| Región Caribe | San Andrés y Providencia | 68 | 70 |
| Región Caribe | Sucre | 29,589 | 30,477 |
| Total | | 1,148,126 | 1,182,570 |



10.8. Jornadas de atención con Unidades Móviles

| Región | Departamento | 2014 | META 2015 | META 2016 |
|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| Nacional | No Regionalizable | 2,273 | 1,771 | 1,824 |
| Total | | 2,273 | 1,771 | 1,824 |

10.9. Servidores públicos con formación para atender a las víctimas

| Región | Departamento | Meta 2014 |
|--------------|-------------------|--------------|
| Nacional | No Regionalizable | 1,200 |
| TOTAL | | 1,200 |

11. REGIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS

11.1. Regionalización 2014 desagregada por componente de atención¹

| Región | Departamento | Centros regionales | Atención personalizada y con enfoque diferencial para las víctimas y los ciudadanos | Centro de contacto para la información y orientación para las víctimas y los ciudadanos | Peticiones de información y comunicación enviados a las víctimas | Jornadas de atención realizadas con Unidades Móviles | Procesos de inducción y sensibilización a servidores públicos |
|----------------|--------------------------|-----------------------|---|---|--|--|---|
| Amazonía | Amazonas | | 7,096,904 | | | | |
| Amazonía | Caquetá | | 166,344,577 | | | | |
| Amazonía | Putumayo | | 247,352,019 | | | | |
| Bogotá D.C. | Bogotá | 26,700,000,000 | 851,659,038 | 9,275,000,290 | 6,095,000,001 | 2,000,000,000 | 1,500,000,000 |
| Centro Oriente | Boyacá | | 27,344,942 | | | | |
| Centro Oriente | Cundinamarca | | 136,669,672 | | | | |
| Centro Oriente | Huila | | 303,252,750 | | | | |
| Centro Oriente | Norte de Santander | | 162,143,308 | | | | |
| Centro Oriente | Santander | | 379,294,500 | | | | |
| Centro Oriente | Tolima | | 159,865,327 | | | | |
| Nacional | Nacional | | | | | | |
| Nacional | No Regionalizable | | | | | | |
| Nacional | Por Regionalizar | | | | | | |
| Occidente | Antioquia | | 869,216,308 | | | | |
| Occidente | Caldas | | 112,562,827 | | | | |
| Occidente | Cauca | | 268,416,462 | | | | |
| Occidente | Choco | | 117,179,942 | | | | |
| Occidente | Nariño | | 432,629,827 | | | | |
| Occidente | Quindío | | 122,815,269 | | | | |
| Occidente | Risaralda | | 164,623,096 | | | | |
| Occidente | Valle | | 398,117,654 | | | | |
| Orinoquía | Arauca | | 127,224,462 | | | | |
| Orinoquía | Casanare | | 89,679,058 | | | | |
| Orinoquía | Guainía | | 5,054,365 | | | | |
| Orinoquía | Guaviare | | 61,248,635 | | | | |
| Orinoquía | Meta | | 284,674,212 | | | | |
| Orinoquía | Vaupés | | 21,404 | | | | |
| Orinoquía | Vichada | | 5,008,500 | | | | |
| Región Caribe | Atlántico | | 329,967,808 | | | | |
| Región Caribe | Bolívar | | 312,893,654 | | | | |
| Región Caribe | Cesar | | 569,834,596 | | | | |
| Región Caribe | Córdoba | | 485,164,038 | | | | |
| Región Caribe | Guajira | | 163,947,346 | | | | |
| Región Caribe | Magdalena | | 200,376,692 | | | | |
| Región Caribe | San Andrés y Providencia | | 152,885 | | | | |
| Región Caribe | Sucre | | 388,167,923 | | | | |
| | Total | 26,700,000,000 | 7,950,000,000 | 9,275,000,290 | 6,095,000,001 | 2,000,000,000 | 1,500,000,000 |

¹ La atención que se realiza en el Canal Escrito y en el Canal Telefónico se realiza desde la ciudad de Bogotá razón por la cual los recursos se dejan en esta región.

Las jornadas de atención se realizan por demanda de las direcciones territoriales razón por la cual los recursos se dejan inicialmente en Bogotá, en la medida en la cual se ejecuten se irán regionalizando a través del SPI.

Las campañas de comunicación se diseñan y realizan desde la ciudad de Bogotá.

11.2. Regionalización de recursos vigencias 2014 a 2016

| Región | Departamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Amazonía | Amazonas | 7,096,904 | 51,713,667 | 53,265,077 |
| Amazonía | Caquetá | 166,344,577 | 1,212,118,408 | 1,248,481,960 |
| Amazonía | Putumayo | 247,352,019 | 1,802,402,825 | 1,856,474,910 |
| Bogotá D.C. | Bogotá | 46,421,659,329 | 31,245,862,650 | 32,183,238,530 |
| Centro Oriente | Boyacá | 27,344,942 | 199,256,917 | 205,234,625 |
| Centro Oriente | Cundinamarca | 136,669,672 | 995,883,535 | 1,025,760,037 |
| Centro Oriente | Huila | 303,252,750 | 2,209,739,850 | 2,276,032,046 |
| Centro Oriente | Norte de Santander | 162,143,308 | 1,181,504,633 | 1,216,949,772 |
| Centro Oriente | Santander | 379,294,500 | 2,763,840,300 | 2,846,755,509 |
| Centro Oriente | Tolima | 159,865,327 | 1,164,905,458 | 1,199,852,622 |
| Nacional | Nacional | 0 | 0 | 0 |
| Nacional | No Regionalizable | 0 | 0 | 0 |
| Nacional | Por Regionalizar | 0 | 0 | 0 |
| Occidente | Antioquia | 869,216,308 | 6,333,798,833 | 6,523,812,798 |
| Occidente | Caldas | 112,562,827 | 820,221,958 | 844,828,617 |
| Occidente | Cauca | 268,416,462 | 1,955,895,050 | 2,014,571,902 |
| Occidente | Choco | 117,179,942 | 853,865,917 | 879,481,895 |
| Occidente | Nariño | 432,629,827 | 3,152,483,758 | 3,247,058,271 |
| Occidente | Quindío | 122,815,269 | 894,929,375 | 921,777,256 |
| Occidente | Risaralda | 164,623,096 | 1,199,574,333 | 1,235,561,563 |
| Occidente | Valle | 398,117,654 | 2,901,000,717 | 2,988,030,739 |
| Orinoquía | Arauca | 127,224,462 | 927,058,250 | 954,869,998 |
| Orinoquía | Casanare | 89,679,058 | 653,472,683 | 673,076,863 |
| Orinoquía | Guainía | 5,054,365 | 36,830,109 | 37,935,012 |
| Orinoquía | Guaviare | 61,248,635 | 446,306,091 | 459,695,274 |
| Orinoquía | Meta | 284,674,212 | 2,074,361,900 | 2,136,592,757 |
| Orinoquía | Vaupés | 21,404 | 155,967 | 160,646 |
| Orinoquía | Vichada | 5,008,500 | 36,495,900 | 37,590,777 |
| Región Caribe | Atlántico | 329,967,808 | 2,404,406,933 | 2,476,539,141 |
| Región Caribe | Bolívar | 312,893,654 | 2,279,991,117 | 2,348,390,851 |
| Región Caribe | Cesar | 569,834,596 | 4,152,266,433 | 4,276,834,426 |
| Región Caribe | Córdoba | 485,164,038 | 3,535,289,650 | 3,641,348,340 |
| Región Caribe | Guajira | 163,947,346 | 1,194,650,283 | 1,230,489,791 |
| Región Caribe | Magdalena | 200,376,692 | 1,460,103,367 | 1,503,906,468 |
| Región Caribe | San Andrés y Providencia | 152,885 | 1,114,041 | 1,147,462 |
| Región Caribe | Sucre | 388,167,923 | 2,828,499,092 | 2,913,354,065 |
| Total | | 53,520,000,291 | 82,970,000,000 | 85,459,100,000 |

12. FOCALIZACIÓN DE RECURSOS

| Tipo de focalización | Categoría de focalización | Recursos 2014 | Recursos 2015 | Recursos 2016 |
|-----------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Desplazados | Asistencia - Asistencia Judicial | | | |
| Desplazados | Asistencia - Educación | | | |
| Desplazados | Asistencia - Identificación | | | |
| Desplazados | Asistencia - Salud | | | |
| Desplazados | Atención - Alimentación (Atención Humanitaria de Transición) | | | |
| Desplazados | Atención - Alojamiento (Atención Humanitaria de Transición) | | | |
| Desplazados | Atención - Atención Humanitaria | | | |
| Desplazados | Atención - Ayuda Humanitaria | | | |
| Desplazados | Atención - Centros Regionales de Reparación | 26,700,000,000 | 27,524,000,000 | 19,000,000,000 |
| Desplazados | Atención - Retornos y Reubicaciones | | | |
| Desplazados | Otros - Costos Institucionales | | | |
| Desplazados | Otros - Enfoque Diferencial y de Género | | | |
| Desplazados | Otros - Otros Costos | 26,820,000,291 | 55,446,000,000 | 66,459,100,000 |
| Desplazados | Reparación - Créditos y Pasivos | | | |
| Desplazados | Reparación - Empleo y Generación de Ingresos | | | |
| Desplazados | Reparación - Garantías de No Repetición | | | |
| Desplazados | Reparación - Indemnización en Efectivo | | | |
| Desplazados | Reparación - Indemnización Vivienda | | | |
| Desplazados | Reparación - Medidas de Satisfacción | | | |
| Desplazados | Reparación - Reparaciones Colectivas | | | |
| Desplazados | Reparación - Restitución de Tierras | | | |
| Subtotal desplazados | | 53,520,000,291 | 82,970,000,000 | 85,459,100,000 |
| Víctimas | Asistencia - Asistencia Judicial | | | |
| Víctimas | Asistencia - Educación | | | |
| Víctimas | Asistencia - Identificación | | | |
| Víctimas | Asistencia - Salud | | | |
| Víctimas | Atención - Alimentación (Atención Humanitaria de Transición) | | | |
| Víctimas | Atención - Alojamiento (Atención Humanitaria de Transición) | | | |
| Víctimas | Atención - Atención Humanitaria | | | |



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

| | | | | |
|--------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Víctimas | Atención - Ayuda Humanitaria | | | |
| Víctimas | Atención - Centros Regionales de Reparación | 26,700,000,000 | 27,524,000,000 | 19,000,000,000 |
| Víctimas | Atención - Retornos y Reubicaciones | | | |
| Víctimas | Otros - Costos Institucionales | | | |
| Víctimas | Otros - Enfoque Diferencial y de Género | | | |
| Víctimas | Otros - Otros Costos | 26,820,000,291 | 55,446,000,000 | 66,459,100,000 |
| Víctimas | Reparación - Créditos y Pasivos | | | |
| Víctimas | Reparación - Empleo y Generación de Ingresos | | | |
| Víctimas | Reparación - Garantías de No Repetición | | | |
| Víctimas | Reparación - Indemnización en Efectivo | | | |
| Víctimas | Reparación - Indemnización Vivienda | | | |
| Víctimas | Reparación - Medidas de Satisfacción | | | |
| Víctimas | Reparación - Reparaciones Colectivas | | | |
| Víctimas | Reparación - Restitución de Tierras | | | |
| Subtotal víctimas | | 53,520,000,291 | 82,970,000,000 | 85,459,100,000 |

13. PONDERACIÓN DE INDICADORES

Indicadores de gestión

| Nombre indicador | Unidad de medida | Meta | Peso porcentual |
|---|------------------|------|-----------------|
| 0100G007-Canales de Comunicación en Servicio | Número | 3 | 70 |
| 0400G118-Porcentaje de usuarios que efectivamente utilizan los servicios de información de la entidad | Porcentaje | 100 | 30 |
| Total | | | 100% |

Ponderación indicadores de producto y gestión

| Indicadores | Peso porcentual |
|---------------------------------------|-----------------|
| Componente de producto en el proyecto | 80% |
| Componente de gestión en el proyecto | 20% |
| Total | 100% |

14. OBSERVACIONES GENERALES

A la fecha se adelantan dos solicitudes de aprobación de vigencias futuras así:

- La primera iniciando contratación a partir del 1 de diciembre de 2014 hasta el 30 de noviembre de 2016, por un valor total de CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS SEIS MILLONES SESICIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$111.606.613.333), con el fin de adelantar el proceso de contratación, que permita a la Unidad: (i) Contratar el servicio integral de los canales de Atención: virtual, escrito, y telefónico de la Unidad; (ii) Contratar el servicio para el Canal Presencial dentro del modelo Ruta Única de la Unidad; (iii) Contratar la estrategia de Unidades Integrales Móviles para desplazamientos a territorio y realización de jornadas de atención que se requieren en los Canales de Atención y (iv) adicionar el contrato vigente de tiquetes para el transporte aéreo requerido en cumplimiento de la Ley 1448 de 2011.

La segunda , iniciando contratación a partir del 1 de Noviembre de 2014 hasta el 31 de Diciembre de 2015, por un valor total de SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$7.698.189.258), con el fin de desembolsar recursos para la financiación de convenios de Centros Regionales, de acuerdo con el siguiente cuadro:

| | Centro Regional Pendientes de financiación | Costo total | Valor Financiación 2014 | Valor Financiación 2015 |
|---|--|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Cali | 1.384.000.000 | 553.600.000 | 830.400.000 |
| 2 | Santa Marta | 1.987.000.000 | 794.800.000 | 1.192.200.000 |
| 3 | Neiva | 1.344.204.816 | 537.681.926 | 806.522.890 |
| 4 | Riohacha | 1.149.309.723 | 459.723.889 | 689.585.834 |
| 5 | La Palma | 1.041.300.000 | 416.520.000 | 624.780.000 |
| 6 | Barranquilla | 1.620.000.000 | 648.000.000 | 972.000.000 |
| 7 | Tumaco | 1.810.019.869 | 724.007.948 | 1.086.011.921 |
| 8 | Popayán | 1.422.251.464 | 568.900.586 | 853.350.878 |
| 9 | Ocaña | 1.072.229.559 | 428.891.824 | 643.337.735 |
| | TOTALES | \$ 12.830.315.431 | \$ 5.132.126.173 | \$ 7.698.189.258 |