

**Informe, Balance y Evaluación Final de la Audiencia de Rendición de
Cuentas 2023**

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Año 2023

PRESENTACIÓN

En el marco del artículo 32 del Capítulo Octavo de la Ley 489 de 1998, sobre *"Democratización y Control Social a la gestión pública"*, las Leyes 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*, 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y los Decretos 612 de 2018 *"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado"* y 230 de 2021 *"Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"*, así como del Manual Único de Rendición de Cuentas, ", la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV- estableció la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como un componente fundamental dentro de su estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Esta Audiencia Pública de Rendición de cuentas, realizada el 15 de agosto de 2023, fue fundamental para evaluar la gestión y el cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados por la Unidad durante las vigencias 2022 y 2023, mediante un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos, en garantía de los derechos de participación de la ciudadanía. El presente documento resume el desarrollo y la evaluación de este ejercicio participativo.

GENERALIDADES DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Fecha y lugar de realización**

La Unidad para las Víctimas llevó a cabo su Audiencia de Rendición de Cuentas el día 15 de agosto de 2023 en las instalaciones de la Entidad, ubicada en Carrera 85D No. 46A - 65, Complejo logístico San Cayetano, sala Mampuján.

De igual manera, la audiencia tuvo transmisión en vivo, a través de redes sociales y la plataforma YouTube, pudiéndose corroborar en el link <https://www.youtube.com/live/fjonoT2JAgo>

- **Objetivo**

Evaluar y dialogar sobre la gestión y los planes ejecutados por la Unidad en cumplimiento de sus responsabilidades, políticas, planes y programas para atender y reparar a las víctimas del conflicto armado, dentro del periodo comprendido entre la vigencia 2022 y el primer semestre de 2023.

- **Presentación temática establecida**

A partir del informe de gestión reportado para la vigencia 2022 y publicado en la página web, durante la Audiencia Pública se abordaron y desarrollaron los siguientes temas:

- Cambio de imagen institucional: “cambiamos para servir”
- Ejecución presupuestal 2022
- Registro Único de Víctimas
- Atención a emergencias humanitarias (alojamiento y alimentación) - Confinamiento
- Reparación integral a las víctimas
- Atención y asistencia a Víctimas en el exterior
- Atención y reparación a las comunidades étnicas como víctimas del conflicto armado
- Avances del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV) y Mesas de Participación de Víctimas
- Política de víctimas y acuerdo final de paz
- Actualización a la ley de víctimas y la importancia de la participación en este proceso
- Fortalecimiento institucional de la Unidad para las Víctimas
- Atención al ciudadano

- **Participantes en el panel como expositores**

Como expositores participantes dentro del panel, se hicieron presentes:

- **Patricia Tobón Yagarí**
Directora Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- **Nathalia Romero Figueroa**
Directora de Registro y Gestión de la Información
- **Luis José Azcarate García**
Director de Gestión Social y Humanitaria
- **Sandra Viviana Alfaro**
Directora de Reparación
- **María Elizabeth Apolinar Jiménez**
Directora de Asuntos Étnicos
- **Diego Arturo Grueso Ramos**
Director de Gestión Interinstitucional
- **Gina Marcela Duarte Fonseca**
Jefe Oficina Asesora Jurídica
- **Martha Lucía Martínez Escobar**
Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones
- **Linda Marcela Acosta O.**
Jefe Oficina Asesora de Planeación
- **Diana Alejandra Ibáñez Ahumada**

- Coordinadora del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (GAVE)
- **Eucaris Salas**
Coordinadora de la Mesa de Participación de Víctimas
- **Jaime Jiménez**
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano
- **Guillermo Martínez Daza**
Secretario General

GESTIÓN OPERATIVA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Convocatoria a partes interesadas y grupos de valor**

Con el fin de contar con una amplia participación de partes interesadas y grupos de valor, se realizaron dos (2) tipos de invitaciones: una enfocada en lograr una participación presencial y otra dirigida a la participación a partir de espacios virtuales.

Con el objetivo de generar la circulación de información de interés público e interacción con diferentes intereses, se realizó invitación a: A) representantes de víctimas, B) integrantes de la academia, C) integrantes del sector privado, D) integrantes de gremios, E) integrantes de empresas, F) miembros de órganos de control, G) veedurías ciudadanas, H) grupos de control social, I) organizaciones de sociedad civil, J) ciudadanía (incorporando enfoque diferencial), K) entidades públicas, L) servidores y M) contratistas. Se realizó también invitación focalizada a:

#	ORGANIZACION	TIPO DE ORGANIZACION
1	Mesa Distrital (6 cupos presenciales)	Organizaciones de Víctimas
2	Mesa Nacional (7 cupos presenciales)	Organizaciones de Víctimas
3	FEVCOL - Federación Colombiana de Víctimas de las Farc	Organizaciones de Víctimas
4	Asociación Nacional de Secuestrados y Desaparecidos: Los que faltan	Organizaciones de Víctimas
5	Sujeto de Reparación Colectiva - ASFADDES	Organizaciones de Víctimas
6	Movimiento Nacional de Víctimas de Crímenes de Estado (MOVICE)	Organizaciones de Víctimas
7	Red Nacional de Jóvenes de Restitución de Tierras	Organizaciones de Víctimas
8	FUNVIDES - Fundación para la Protección de los Derechos de las Víctimas de Secuestro, Desaparición Forzada y Otros Hechos Violentos	Organizaciones de Víctimas
9	MIL VÍCTIMAS - Militares Víctimas del Conflicto Armado	Organizaciones de Víctimas

10	FUNDACION VICCOAR	Organizaciones de Víctimas
11	ASOCIACIÓN DE VÍCTIMAS POR LA PAZ - ASPAZ	Organizaciones de Víctimas
12	MANOS POR LA PAZ	Organizaciones de Víctimas
13	CORPORACIÓN ROSA BLANCA	Organizaciones de Víctimas
14	VÍCTIMAS DE LA ESCUELA GENERAL SANTANDER	Organizaciones de Víctimas
15	ASOCIACIÓN NACIONAL DE VÍCTIMAS	Organizaciones de Víctimas
16	Fundación renacer para vivir en paz - RENAPIVIR	Organizaciones de Víctimas
17	Sujeto de Reparación Colectiva Corporación Nuevo Arcoíris	Organizaciones de Víctimas
18	Sujeto de Reparación Colectiva CENAPROV.	Organizaciones de Víctimas
19	Comadre - Afrodes	Organizaciones de Víctimas
20	CONPA	Organizaciones de Víctimas
21	Comisión étnica para la paz	Organizaciones de Víctimas
22	ICTJ	Organizaciones de Víctimas
23	ANUC	Organización Campesina
24	SISMA MUJER	Organización de Derechos Humanos
25	CODHES - Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento	Organización de Derechos Humanos
26	CAJAR	Organización de Derechos Humanos
27	CCJ	Organización de Derechos Humanos
28	Humanidad Vigente	Organización de Derechos Humanos
29	Asociación Minga	Organización de Derechos Humanos
30	Misión de Observación Electoral - MOE	Organización de Derechos Humanos
31	Misión de Apoyo al Proceso de Paz en Colombia- MAPP - OEA	Cooperación Internacional
32	Sindicato Nacional de Servidores Públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SINTRAUARIV	UARIV
33	Federación Nacional de Personerías - FENALPER	Ministerio público
34	Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBDP	Instituciones gubernamentales
35	Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)	Instituciones gubernamentales
36	Agencia Nacional de Tierras	Instituciones gubernamentales
37	Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)	Instituciones miembro de SNARIV
38	Centro Nacional de Memoria Histórica	Instituciones miembro de SNARIV

39	Defensoría del Pueblo	Instituciones miembro de SNARIV
40	Departamento Nacional de Planeación	Instituciones miembro de SNARIV
41	Prosperidad Social	Instituciones miembro de SNARIV
42	Ministerio de Salud	Instituciones miembro de SNARIV
43	Ministerio de Vivienda	Instituciones miembro de SNARIV
44	Ministerio del Interior	Instituciones miembro de SNARIV
45	Ministerio Relaciones Exteriores	Instituciones miembro de SNARIV
46	Ministerio del Trabajo	Instituciones miembro de SNARIV
47	Procuraduría General de la Nación	Instituciones miembro de SNARIV
48	Unidad de Restitución de Tierras	Instituciones miembro de SNARIV
49	Embajada de Irlanda	Embajada
50	Embajada de la República Federal de Alemania	Embajada
51	Embajada de Países Bajos	Embajada
52	Embajada de Suiza	Embajada
53	Embajada Reino Unido	Embajada
54	Real Embajada de Noruega en Bogotá	Embajada
55	Delegación de la Unión Europea	Embajada
56	ACNUR Colombia	Cooperación Internacional
57	PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO – PNUD	Cooperación Internacional
58	UNICEF	Organismos multilaterales
59	AECID	Cooperación Internacional
60	USAID	Cooperación Internacional
61	OIM COLOMBIA	Cooperación Internacional
62	Consejo Noruego de Refugiados	Cooperación Internacional
63	Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres – ONUMJERES	Cooperación Internacional

De otra lado, se realizó también invitación a participar en la audiencia; siguiendo canales digitales a:

ORGANIZACION	TIPO DE organización
Instituto kroc	Institutos de Derechos Humanos
Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)	Cooperación Internacional
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Instituciones gubernamentales
Archivo General de la Nación	Instituciones miembro de SNARIV
Ministerio de Cultura	Instituciones miembro de SNARIV
Ministerio De Hacienda y Crédito Público	Instituciones miembro de SNARIV
Policía Nacional	Instituciones miembro de SNARIV
UNFPA	Organismos multilaterales
CICR	Cooperación Internacional
Heartland Alliance	Cooperación Internacional
Blumont	Cooperación Internacional
FUPAD	Cooperación Internacional
European Commission Humanitarian Aid - ECHO	Cooperación Internacional
Oficina del Coordinadora Residente	Cooperación Internacional
Save The Children	Cooperación Internacional
ECOPETROL	Privada
FUNDACION CAJE	Privada
FUNDACION NIÑOS DE LA ESPERANZA	Privada
FUNDACIÓN TEXMODAS	
GREEN AND INCLUSIVE	Privada
Fundación Probono	Privada
TERPEL	
GRANFUNDACIÓN	Privada
PROCABLES	Privada
FUNDACION POSTOBON	Privada
FUNDACION WWB	Privada
Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y DIH	Privada
MALOKA	Privada
FUNDACION TELEFONICA	Privada
SITEX	Privada

PROPAIS	Privada
INSTITUTO CAPAZ	Privada
JAIME ARTEAGA & ASOCIADOS	Privada
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	Privada
CAMARA DE COMERCIO COLOMBO CHINA	
FUNDACIÓN ANDI	Privada
UNIVERSIDAD JAVERIANA	Universidades
Corporación La Paz Querida	Sociedad civil
Asociación Innovations For Poverty Action (IPA)	ONG

OUTBOUND			
Nombre Base	INFORME_Campañas invitación 15 de agosto APRC-Virtual		
Registros Recibidos	817		
Fecha de inicio de marcación	01/08/2023		
Fecha final de marcación	02/08/2023		
Días de Gestión	2		
Cantidad de Orientadores	10		
TMO (minutos)	7		
Total De Barridos	1		

Total Registros			
Depurados	8	1%	
Cargados para Gestión	809	99%	
Total registros	817	100%	

Gestión			
Contacto	379	47%	
No Contacto	430	53%	
Total	809	100%	

No Contacto			
Contestador - Buzón	72	17%	
NO contestan	356	83%	
Número Dañado - Fuera De Servicio	2	0%	
Total	430	100%	

Validación con fechas de Nacimiento			
Registros con fecha Nacimiento	-	0%	
Mayores 65 años	-	0%	

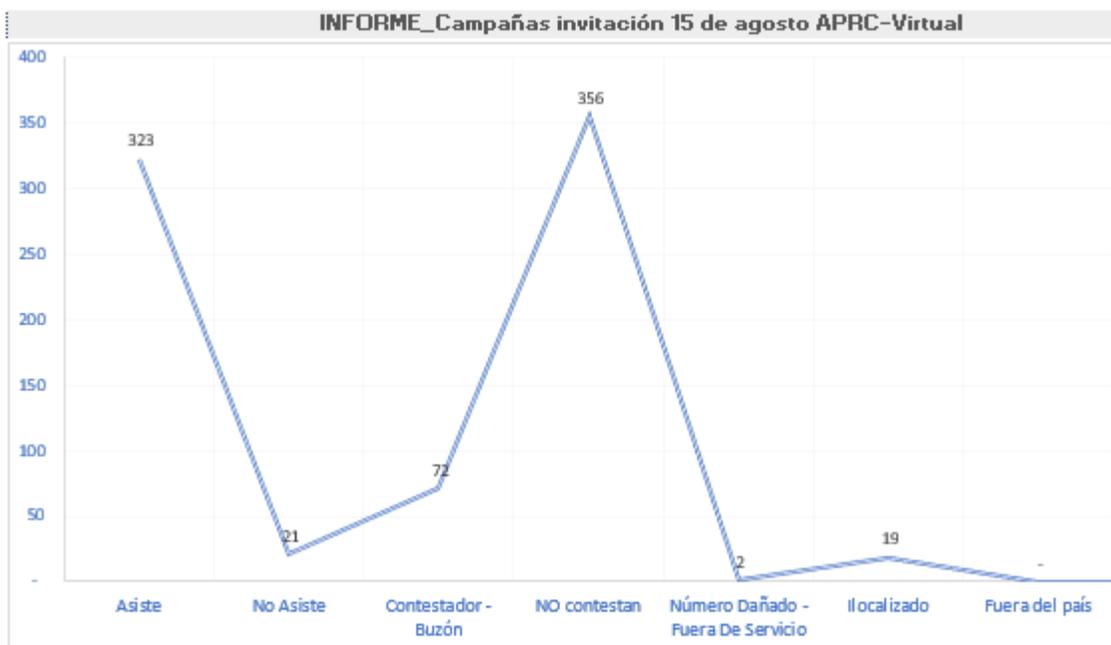
Depuración			
Número Válido	809	99%	
Duplicados	5	1%	
Sin Datos de contacto	3	0%	
Sin número válido	-	0%	

Contacto Efectivo			
Asiste	323	40%	
No Asiste	21	3%	
Sin Confirmar	11	1%	
No suministra Información	4	0%	
Fallecido	1	0%	
Total	360	44%	

Contacto con Terceros			
llocalizado	19	100%	
Fuera del país	-	0%	
Privado de la libertad	-	0%	
Total	19	100%	

☑ Contactabilidad 46,85%

☑ Efectividad 44,50%



Asimismo, se solicitó a Servicio al Ciudadano se incluyera el envío de mensajes de texto a 30.000 víctimas del RUV invitando a seguir el espacio de forma virtual.

SMS	
Nombre Base	42_CAMPANA SEGMENTACION - RENDICION DE CUENTAS-II
Registros Recibidos	30000
Fecha de Recepción	01/08/2023
Fecha de Entrega	01/08/2023
Hora aprox. de Salida SMS	12:00 a. m.

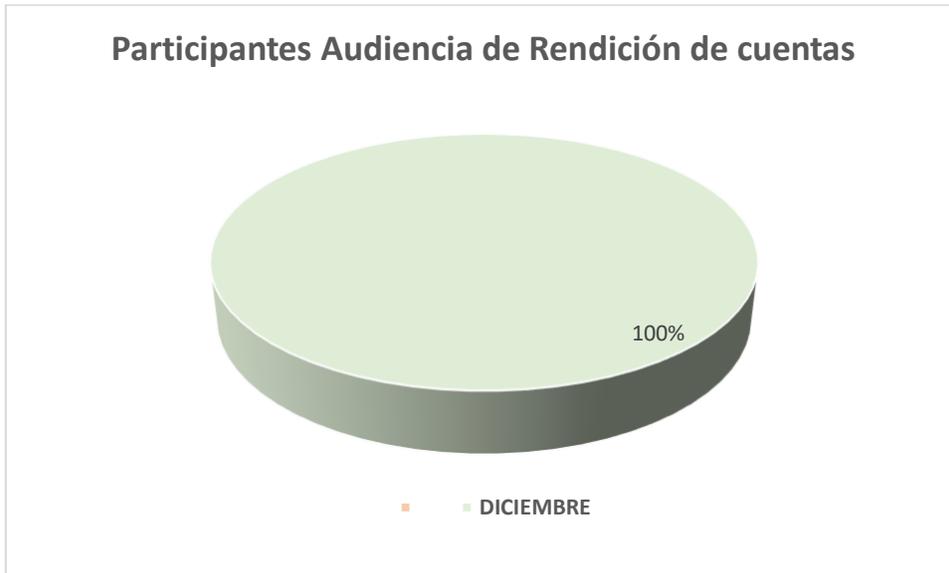
Total Registros			
MENSAJE ENVIADO	30.000	100%	
Depurados	-	0%	
Total registros	30.000	100%	

Depuración			
Número Válido	30.000	100%	
Duplicado	-	0%	
Sin numero de contacto para SMS mensaje	-	0%	
Sin Datos de contacto	-	0%	
Sin número válido	-	0%	

% Efectividad Base 100,0%

% Efectividad SMS 100,0%

De este proceso de convocatoria, finalmente se obtuvo la participación presencial en el espacio de 93 personas, de los cuales el 75% fueron mujeres.



De otra parte, en desarrollo del proceso de convocatoria y publicidad del evento; se diseñaron las siguientes piezas de comunicación por parte de la OAC:



Se dispuso de un banner para orientar el acceso al evento, tanto a la transmisión en vivo como a la información presentada.

unidadvictimas.gov.co/es

Colombia

Arboleda, un territorio de paz en el corazón del Eje...

La Unidad para las Víctimas atendió 291 víctimas durante el...

INFORMACIÓN PARA CIUDADANOS

CONSULTA EN LÍNEA

Notificación por edicto y/o aviso público

Chat SMS

Denuncias

Transparencia y Acceso a la Información Pública

Portal Snariv

Calendario

Rendición de cuentas 2022
vigencia

Conozca aquí el informe
Clic aquí

- **Encuesta**

Con el fin de identificar los temas de mayor interés para ser tratados en la audiencia de rendición de cuentas, la Unidad habilitó entre el día 19 de mayo 2023 y el día 22 de junio 2023 un formato de encuesta en la página web, que tuvo los siguientes resultados:

Registros totales	107
-------------------	-----

TOP 5	TEMAS DE INTERÉS	%
1	Indemnizaciones	67
2	Rendición de cuentas	11
3	Estudio universitario 100% gratuito, requiero de un empleo, cambio de residencia al extranjero	3
4	Reubicaciones	5
5	Para que sirve el registro único de víctimas	14

TOP 5	TEMAS ESPECIFICOS	%
1	PROGRAMAS DE VIVIENDA	34
2	GENERACIÓN DE INGRESOS	35
3	EDUCACIÓN	30
4	OTROS	1

TOP 5	¿Qué información requiere conocer en mayor detalle sobre el proceso de indemnización económica para las víctimas?	%

1	Cuanto tiempo se demoran para indemnizar a una persona	37
2	Si se puede cobrar estando en el exterior	17
3	Montos de indemnización	45
4	OTROS	1

En relación con el registro único de víctimas, ¿qué tan interesado/a estás en obtener más información sobre su funcionamiento?

Nada interesado/a	4
Poco interesado/a	3
Moderadamente interesado/a	12
Muy interesado/a	43
Extremadamente interesado/a	36

En una escala del 1 al 5, ¿qué tan importante consideras que es fortalecer la atención y asistencia integral a las víctimas del conflicto armado?

1 - No es importante	2
3 - Moderadamente importante	8
4 - Muy importante	5
5 - Extremadamente importante	3

En una escala del 1 al 5, ¿qué tan importante crees que es la participación activa de las víctimas en el diseño y desarrollo de programas y políticas de atención?

1 - No es importante	4
2 - Poco importante	3
3 - Moderadamente importante	9
4 - Muy importante	6
5 - Extremadamente importante	8

¿Qué nivel de detalle te gustaría conocer sobre las medidas de reparación integral ofrecidas a las víctimas?

Sin detalle	2
Detalles moderados	2
Detalles amplios	13

Detalles completos	80
--------------------	----

En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a estás con la coordinación interinstitucional en la atención a víctimas?

1 - Muy insatisfecho/a	45
2 - Insatisfecho/a	20
3 - Neutral	16
4 - Satisfecho/a	16
5 - Muy Satisfecho	4

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La transmisión tuvo una duración total de dos (2) horas y cincuenta (50) minutos aproximadamente, iniciando a las 09:20 a.m. y finalizando sobre las 12:10 p.m.

Al iniciar el apoyo a la transmisión se conectaron 21 ciudadanos en Facebook, y la franja horaria en la que se registraron más ciudadanos conectados fue a las 11:20 am con un total de 41 ciudadanos en línea.

Rendición de cuentas en la Unidad para las Víctimas para la vigencia 2022	
FACEBOOK LIVE 15 de agosto de 2023 09:20 am Hasta 12:10 am	TOTAL
CIUDADANOS CONECTADOS AL INICIO	21
CIUDADANOS CONECTADOS AL FINAL	37
MÁXIMO DE CIUDADANOS CONECTADOS	41
MÁXIMO DE PERSONAS ALCANZADAS	35
TOTAL, DE COMENTARIOS DE CIUDADANOS DURANTE EL LIVE	252
TOTAL, DE COMENTARIOS GESTIONADOS	87
MÁXIMO INGRESOS DE CHAT DURANTE EL LIVE	45
CHAT GESTIONADOS DURANTE EL LIVE	45
CIUDADANOS PARA GESTIÓN TELEFÓNICAS	4
CANTIDAD DE VECES COMPARTIDO EL LIVE	16
CANTIDAD REACCIONES	131
CANTIDAD DE REPRODUCCIONES o VISUALIZACIONES	863

Facebook Live 15 de agosto de 2023

Imágenes de referencia Facebook:

Imagen 1. Inicio de la Transmisión:

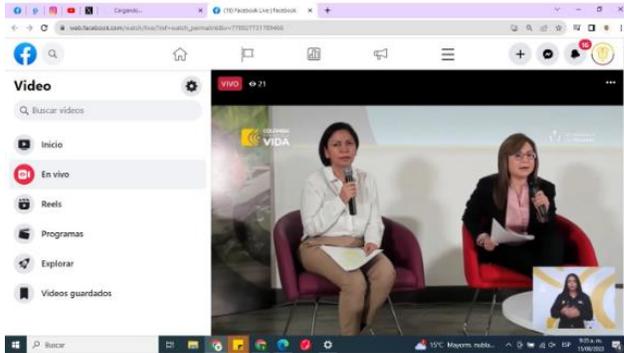


Imagen 2. Máximo de personal alcanzadas durante la Transmisión:

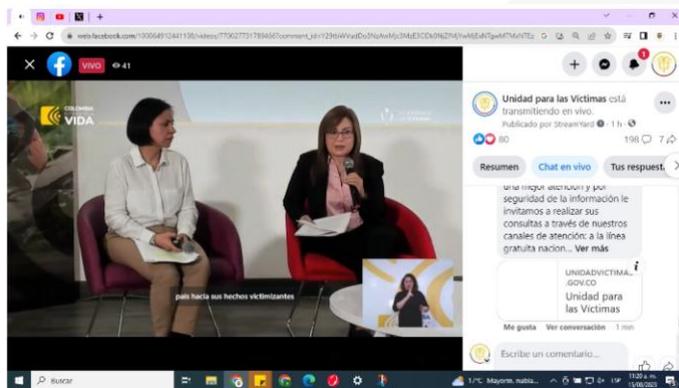


Imagen 3. Final de la Transmisión:



YouTube:

La transmisión tuvo una duración total de dos (2) horas y cincuenta (50) minutos aproximadamente, iniciando a las 09:20 a.m. y finalizando sobre las 12:10 p.m. Al

iniciar el apoyo a la transmisión se conectaron 82 ciudadanos en YouTube. y la franja horaria en la que se registraron más ciudadanos conectados fue a las 10:27 am con un total de 221 ciudadanos en línea.

Rendición de cuentas en la Unidad para las Víctimas para la vigencia 2022	
YOUTUBE LIVE 15 de agosto de 2023 09:20 am Hasta 12:10 am	TOTAL
CIUDADANOS CONECTADOS AL INICIO	82
CIUDADANOS CONECTADOS AL FINAL	195
MÁXIMO DE CIUDADANOS CONECTADOS	221
MÁXIMO DE PERSONAS ALCANZADAS	1329
TOTAL, DE COMENTARIOS DE CIUDADANOS DURANTE EL LIVE	155
TOTAL, DE COMENTARIOS GESTIONADOS	68
MÁXIMO INGRESOS DE CHAT DURANTE EL LIVE	45
CHAT GESTIONADOS DURANTE EL LIVE	45
CIUDADANOS PARA GESTIÓN TELEFÓNICAS	0
CANTIDAD DE VECES COMPARTIDO EL LIVE	N/A
CANTIDAD ME GUSTA	81
CANTIDAD DE REPRODUCCIONES o VISUALIZACIONES	1328
CANTIDAD TOTAL DE REACCIONES, COMENTARIOS Y VECES COMPARTIDO	236

YouTube Live 15 de agosto de 2023

Reacciones:

Al finalizar la transmisión, se obtuvo en total de 155 Comentarios por parte de ciudadanos y equipo de redes de Unidad para las Víctimas, durante la transmisión 131 personas reaccionaron con Me gusta, 27 Me encanta, 1 me divierte, 1 me asombra, 4 me entristece y 7 me enoja.

Interacción del público

Interacción	425					
Veces compartido	9	131	1	27	1	4
Comentarios	248					
Reacciones	168					

Visualizaciones	Récord de usuarios a la vez	Tiempo de visualización total
1329	243	721:19:09
Cadencia de chat	Duración media de las visualizaciones	Duración
0	32:33	2:43:57

- **Gestión de comentarios:**

Los orientadores del Grupo de Servicio al Ciudadano Canal Telefónico y Virtual, durante la transmisión identificaron un total de 155 comentarios, relacionados con: 101 Indemnización Administrativa 45%, 21 Otros (Jornadas - Visitas o Información a Terceros, 2 Víctimas en el Exterior, 5 Oferta Institucional, 1 Acciones Constitucionales, 1 Agradecimiento, 14 Atención Humanitaria, 2 Consulta Por Canales De Atención, 6 no contacto canales de atención, 1 Registro, 1 Retorno y Reubicación.

Cada solicitud, fue redireccionada a los servicios del Canal Telefónico, y Virtual de Chat web o Link priorizado de chat, como se observa en el guion fijado:

Guion para solicitudes específicas:

- Buen día, Señor(a) XXX, gracias por contactarnos. Para dar continuidad a su solicitud de XXX, le invitamos a ingresar al siguiente enlace para acceder a nuestro servicio de CHAT WEB.

Haga clic aquí: <http://w.gou.bz/3hT3>

Informamos que los datos suministrados serán tratados conforme lo establece la Ley de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Unidad. #CambiamosParaServir

- Buen día señor, gracias por contactarnos. Por seguridad de su información le recomendamos no publicar datos personales como documento de identidad o números de contacto. Sin embargo, para dar continuidad a su solicitud de XXX le invitamos a ingresar al siguiente enlace para acceder a nuestro servicio de CHAT WEB.

Haga clic aquí: <http://w.gou.bz/3hT3>

Informamos que los datos suministrados serán tratados conforme lo establece la Ley de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Unidad. #CambiamosParaServir

YouTube (transmisión en vivo):

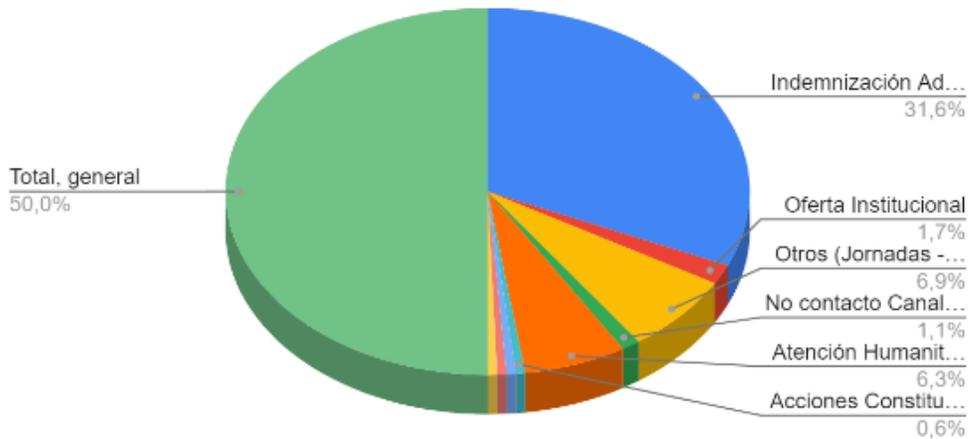
(Restricción de 200 caracteres en transmisiones en vivo por tanto no es posible compartir todo el guion en un solo mensaje)

- Bienvenidos todos y todas. En breve iniciamos con la Rendición de cuentas de la Unidad para las Víctimas - Vigencia 2022
- Bienvenidos todos y todas a la transmisión de Rendición de cuentas de la Unidad para las Víctimas - Vigencia 2022. Le invitamos a ingresar al siguiente enlace. Haga clic aquí: <http://w.gou.bz/3hT>
- Buen día Sra. XXX, gracias por contactarnos. Para dar continuidad a su solicitud le invitamos a ingresar al siguiente enlace para y acceder a nuestro servicio de CHAT WEB: <http://w.gou.bz/3hT3>
- Buen día, señor(a), cordial saludo le invitamos a ingresar al siguiente enlace para acceder Haga clic aquí: <http://w.gou.bz/3hT3>

En materia de la temática de Facebook live, se atendieron:

Motivo del comentario	Total
Indemnización Administrativa	55
Oferta Institucional	3
Otros (Jornadas - Visitas o Información a Terceros)	12
No contacto Canales de Atención	2
Atención Humanitaria	11
Acciones Constitucionales	1
Consulta Por Canales De Atención	1
Registro (Actualización de Datos y Novedades)	1
Retorno y Reubicación	1
Total general	87

Facebook

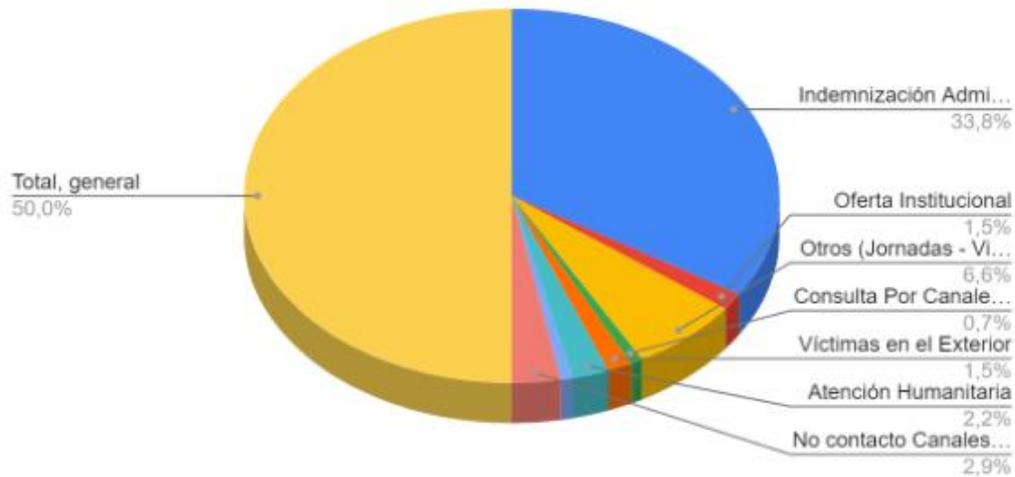


En materia de la temática de YouTube live, se atendieron:

Motivo del comentario	Total
Indemnización Administrativa	46
Oferta Institucional	2
Otros (Jornadas - Visitas o Información a Terceros)	9
Consulta Por Canales De Atención	1
Víctimas en el Exterior	2
Atención Humanitaria	3
Agradecimientos	1
No contacto Canales de Atención	4
Total general	68

Fuente: YouTube y Facebook Live 15-08-2023

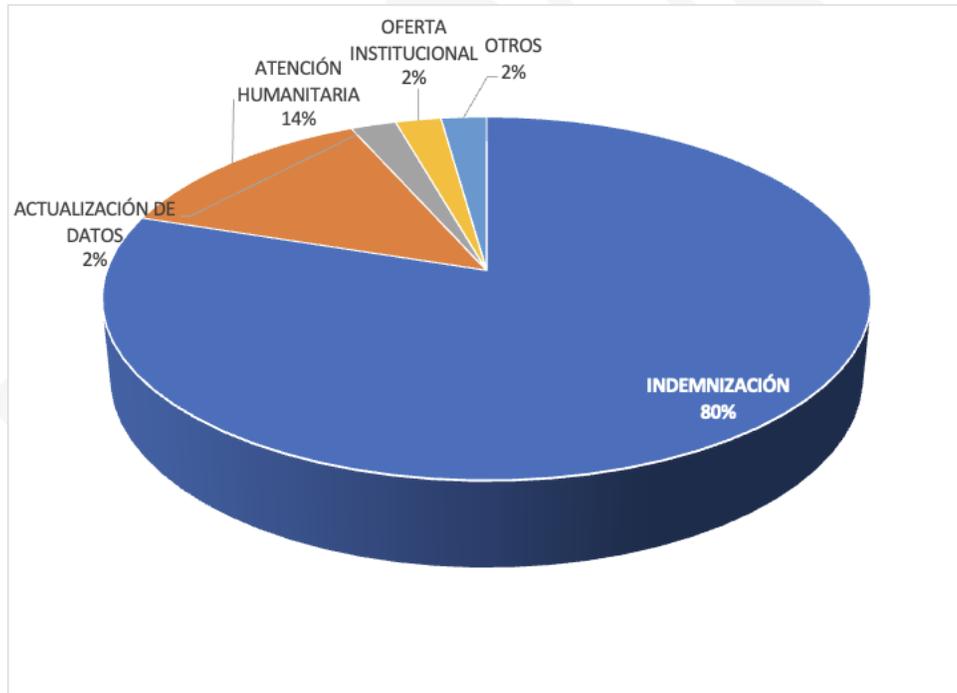
YouTube



- **Interacciones de Chat Web (Link corto) Durante la transmisión:**

En el período correspondiente a la transmisión, ingresaron 45 interacciones de chat a través del link (Enlace corto de priorización: <http://w.gou.bz/3hT3> con motivo de consultas por: Actualización de Datos, Indemnización, Atención Humanitaria, Oferta Institucional y Otros.

SOLICITUD	CANTIDAD
INDEMNIZACIÓN	36
ATENCIÓN HUMANITARIA	6
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1
OFERTA INSTITUCIONAL	1
OTROS	1
Total general	45



- **Contacto telefónico**

Se recibió información en red social Facebook de acuerdo con datos de contacto: número de documento y número de teléfono; datos estos entregados por el ciudadano.

Se realizan contactos telefónicos a 4 ciudadanos.

TIPO DE TIPIFICACION	CANT
CONTACTO EFECTIVO	1
CONTACTO NO EFECTIVO	3
Total Resultado	4

PROCESO PARTICIPATIVO

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía que permite generar transparencia y confianza entre gobernantes y ciudadanos, garantizar el ejercicio del control social a la administración pública y servir de insumo para ajustar proyectos y planes de acción. Dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas celebrada, se realizaron preguntas desde territorio, las cuales obtuvieron una respuesta inmediata en su totalidad por parte de los directivos participantes en el espacio. Se destaca las siguientes preguntas:

- ¿El presupuesto para las víctimas ha crecido en los últimos años o ha disminuido?
- ¿Cuánto tiempo demora la inclusión en el Registro desde que uno hace la declaración?
- En los últimos meses se han presentado muchos confinamientos a comunidades en el departamento. ¿Qué hace la Unidad para las Víctimas en ese sentido?
- ¿De qué depende que le entreguen a uno la indemnización administrativa, por qué se demora tanto en llegar ese recurso?
- ¿Cuál es la atención que reciben las víctimas que están en el exterior?
- ¿Qué se ha hecho con la atención y la reparación a las víctimas de las comunidades étnicas? Indígenas, afrocolombianos...
- ¿Por qué ahora las mesas de participación se elegirán por cuatro años? ¿Qué ventajas y que desventajas tiene esto?
- ¿Qué papel juega la Unidad para las Víctimas en la implementación del Acuerdo de Paz y cuáles son los beneficios para las víctimas?
- ¿Qué es lo que se va a cambiar de la Ley?
- ¿Nosotras las víctimas podemos acceder a empleos dentro de la Unidad y de qué manera?
- Muchas de las víctimas no tenemos internet ni conectividad ¿qué hacen ustedes para garantizar el acceso a los servicios?

A los asistentes se les informó que las preguntas serían respondidas posteriormente, conforme a los tiempos estipulados para dar respuesta a los derechos de petición. Se destaca las siguientes preguntas:

- Leonila Patiño: ¿Qué medidas está tomando la Unidad para las Víctimas en cuanto a la seguridad de líderes y lideresas víctimas del conflicto armado?
- Ana Pertuz: ¿dónde está el presupuesto para el municipio de Bello, Antioquia? Llevamos años esperando la indemnización, ya tenemos acto administrativo y nunca nos dan respuesta.
- Betty Chacón: Quisiera saber si la Unidad para Víctimas va a tener en cuenta en este cuatrienio los hogares que tienen más de 20 años de estar en el Registro Único de Víctimas para ser reparados. Quisiera saber si la Unidad para las Víctimas ya le hizo reforma a la resolución 1049 o si va a ser derogada.
- Luis Morales: ¿por qué la 1049 no quedo en cuenta como prioridad, delitos contra la integridad sexual?
- José Espinosa: ¿Qué es reparación integral?
- Daniela Fernanda Ramírez: La Unidad para las Víctimas ¿cuándo empieza a indemnizar en Boyacá?
- Wilfer Andrés Muñoz. Me pueden compartir, ¿cuántas personas son víctimas del conflicto armado en el departamento del Chocó?
- Olga Guerrero. Quiero saber qué posibilidad para que nuestros jóvenes víctimas puedan ir a otros países a hacer algún estudio y que tengan trato especial como víctimas.

- Fernando Cuervo. La rendición de cuentas debe hacerse de manera comparativa contra las mestas, para ver los rezagos.
- Doris Prado Velásquez. El enlace que brinda la Unidad para Víctimas, cuándo se puede comunicar, qué día, a qué horas puede uno conectarse para que lo puedan atender.
- Olga Guerrero. Quiero saber qué posibilidad para que nuestros jóvenes víctimas puedan ir a otros países a hacer algún estudio y que tengan trato especial como víctimas.

A las anteriores preguntas citadas, se emitió respuesta mediante el canal de servicio al ciudadano, a partir de los insumos elaborados por la OAP y las Direcciones de Reparación, Registro, Gestión Humanitaria y Gestión Interinstitucional.

PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DEL ESPACIO

Se relaciona el informe de las encuestas de percepción aplicadas de manera presencial y de las encuestas realizadas de manera telefónica a personas que siguieron la transmisión por alguno de los canales:

- Se recolectaron 42 registros que ingresaron por el link de atención para realizar encuesta telefónica. De estos registros 30 respondieron la llamada y solo 25 respondieron la encuesta.
- Durante la rendición de cuentas se realizaron 37 encuestas de manera presencial.
- Con un total efectivo de 62 personas que respondieron encuesta.
- A continuación, informe de encuestas realizadas de manera telefónica.

OUTBOUND	
Nombre Base	ENCUESTA - RENDICIÓN DE CUENTAS
Registros Recibidos	42
Fecha de inicio de marcación	16/08/2023
Fecha final de marcación	23/08/2023
Días de Gestión	7
Cantidad de Orientadores	1
TMO (minutos)	7
Total De Barridos	4

Total Registros		
Depurados	3	7%
Cargados para Gestión	39	93%
Total registros	42	100%

Depuración		
Número Válido	39	93%
Duplicados	3	8%
Sin Datos de contacto	-	0%
Sin número válido	-	0%

Gestión		
Contacto	30	77%
No Contacto	9	23%
Total	39	100%

Contacto Efectivo		
Contacto Efectivo	29	74%
No suministra Información	1	3%
Fallecido	-	0%
Total	30	77%

No Contacto		
Contestador - Buzón	2	22%
NO contestan	7	78%
Número Dañado - Fuera De Servicio	-	0%
Total	9	100%

Contacto con Terceros		
Ilocalizado	-	0%
Fuera del país	-	0%
Privado de la libertad	-	0%
Total	0	0%

Validación con fechas de Nacimiento		
Registros con fecha Nacimiento	-	0%
Mayores 65 años	-	0%

% Contactabilidad 76,92%

% Efectividad 76,92%

Como se entero del espacio de dialogo?	Total
Invitación	34
Redes sociales	19
Página Web	7
Otro medio	2
Total general	62

Considera que el tiempo que duro la reñción de cuentas fue:	Total
Suficiente	51
Muy Largo	7
Insuficiente	4
Total general	62

Consultó la información dosbre la gestión de la unidad para las víctimas con anterioridad a la realización de la audiencia de rendición de cuentas?	Total
NO	32
Si	30
Total general	62

En el evento se dieron los resultados de la gestión relizada por la unidad para las victimas?	Total
Si	60
NO	2
Total general	62

Como considera la información suministrada por la entidad?	Total
Clara	56
Confusa	6
Total general	62

La información presentada en la rendición de cuentas responde a sus intereses?	Total
Si	58
NO	4
Total general	62
Las personas pudieron brindar observaciones, preguntas y sugerencias?	Total
Si	56
NO	6
Total general	62
Las preguntas que los asistentes fueron respondidas?	Total
Si	55
NO	7
Total general	62
La entidad estableció compromisos con los participantes en la actividad?	Total
Si	50
NO	12
Total general	62
Volvería a participar en otra audiencia de rendición de cuentas de la unidad para las víctimas?	Total
Si	59
NO	2
Total general	61

De lo expuesto, se tiene que el 15 de agosto de 2023 la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV- cumplió con la finalidad de su estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. En efecto, se concertó y ejecutó un acto público de diálogo entre servidores públicos y organizaciones sociales en lo referente al cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados por la Entidad durante la vigencia 2022 y el primer semestre de 2023, en pro de garantizar los derechos ciudadanos.