



Unidad para  
las Víctimas

# CONTEXTO INSTITUCIONAL

UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS

Bogotá D.C., septiembre de 2024

## Contenido

I.	ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD .....	3
II.	ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD .....	3
III.	ENTORNO SECTOR DE INCLUSION SOCIAL Y RECONCILIACION .....	3
IV.	CONTEXTO INTERNO.....	8
4.1	FACTOR ESTRATEGICO .....	8
4.1.1	ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD .....	8
4.1.2	PLATAFORMA ESTRATEGICA .....	13
4.2	FACTOR FINANCIERO.....	16
4.3	FACTOR TALENTO HUMANO (ACTUALIZAR TALENTO HUMANO).....	18
➤	CONTRATISTAS (con contractual) .....	24
4.4	FACTOR TECNOLÓGICO.....	26
4.5	FACTOR PROCESOS .....	30
4.6	FACTOR COMUNICACIÓN .....	46
5.	CONTEXTO EXTERNO .....	53
5.1	FACTOR POLITICO .....	53
5.2	FACTOR ECONOMICO.....	60
5.3	FACTOR SOCIAL Y CULTURAL.....	63
5.4	FACTOR TECNOLÓGICO.....	70
5.5	FACTOR LEGAL Y NORMATIVO (OAJ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.	FACTOR SEGURIDAD .....	70
VI.	SISTEMAS DE GESTION.....	72
6.1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - MISIONAL .....	73
6.1.1	ANALSIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas.....	75
6.2	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	103
6.2.1	ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas .....	107
6.3	SISTEMA GESTION AMBIENTAL .....	125
6.3.1	ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas.....	131
6.4	SISTEMA GESTION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION.....	145
6.4.1	ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas.....	153
6.5	SISTEMA GESTION DE REGISTROS Y DOCUMENTOS .....	161
6.5.1	ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas .....	163

## **I. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012, a partir de la Ley 1448, de Víctimas y Restitución de Tierras, prorrogada bajo la Ley 2078 del 8 de enero de 2021 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

La Unidad para las Víctimas busca el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. En atención a eso, se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Es una entidad del orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial perteneciente al sector de la Inclusión social y la reconciliación, liderado por el Departamento de la Prosperidad Social –DPS. Su labor se encuentra reglamentada mediante el Decreto 4802 de 2011 y tiene como funciones las previstas en la Ley 1448 de 2011, estas funciones pueden ser consultadas en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/decreto-4802-de-2011/13631>

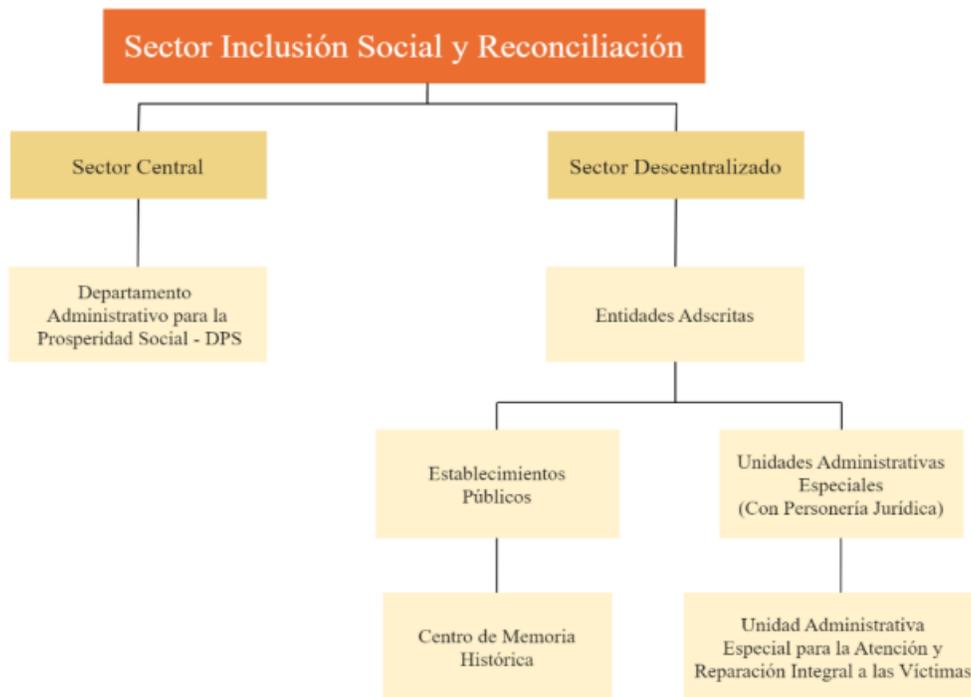
## **II. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD**

La Ley 1448 de 2011 en su artículo 166 crea la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas como una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, con sede en Bogotá D. C., su patrimonio estará constituido por los aportes del Presupuesto General de la Nación, los activos que le transfiera la Nación y otras entidades públicas del orden nacional y los demás ingresos que a cualquier título reciba y con la función principal de ser la coordinadora del Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, asumiendo las competencias de coordinación señaladas en las Leyes 387, 418 de 1997, 975 de 2005, 1190 de 2008, y en las demás normas que regulen la coordinación de políticas encaminadas a satisfacer los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas.

Posteriormente mediante el Decreto 4155 de 2011 se transformó la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y se organizó el correspondiente Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación y en ese orden las funciones de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas guardan concordancia con el Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación y que a través de ellas se ejecutan las políticas de dicho Sector, razón por la que mediante el Decreto 4157 de 2011 la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas queda adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

## **III. ENTORNO SECTOR DE INCLUSION SOCIAL Y RECONCILIACION**

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social se encuentra a la cabeza del sector de Inclusión Social y reconciliación, tiene adscritos una unidad administrativa especial con personería jurídica para la atención y reparación integral a las víctimas y dos importantes establecimientos públicos, a saber: el Centro de Memoria Histórica y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.



**Fuente:** Departamento Administrativo de la Función Pública.

### 3.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación de la pobreza y la pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a las que se refiere el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás u organismos del Estado competentes.

#### FUNCIONES:

- Formular, dirigir, coordinar, ejecutar y articular las políticas, planes, programas, estrategias y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación de la pobreza y pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- Formular, dirigir, coordinar y articular las políticas, planes, programas, estrategias y proyectos para la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia.
- Impartir directrices a las entidades del Orden Nacional para la intervención de las poblaciones focalizadas por el Departamento, en el ámbito de las competencias de cada una de éstas.

- Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para gestionar y focalizar la oferta social de las entidades del Orden Nacional en el territorio, con criterios de eficiencia y eficacia, para garantizar el mejoramiento de las condiciones de vida.
- Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctima de la violencia, a través del acompañamiento familiar y comunitario que contribuyan a la inclusión social y reconciliación.
- Establecer esquemas de seguimiento, monitoreo y evaluación a la ejecución de las políticas, planes y proyectos de competencia del Sector de Inclusión Social y Reconciliación, en coordinación con las entidades responsables en la materia.
- Promover la innovación social a través de la identificación e implementación de iniciativas privadas y locales, entre otras, dirigidas a la inclusión social y productiva de la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctima de la violencia.
- Definir las políticas de gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, que permitan el intercambio y disponibilidad de la información para el cumplimiento de las funciones del Sector.
- Impartir directrices para la interoperabilidad de los Sistemas de Información de Beneficiarios a cargo de las diferentes entidades del Estado.
- Dirigir y orientar la planeación del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación para el cumplimiento de las funciones a cargo de éste.
- Gestionar y generar alianzas con el sector privado, organismos de 3 carácter internacional y otros gobiernos que faciliten e impulsen el logro de los objetivos del Sector, en coordinación con las demás entidades estatales competentes.
- Administrar el Fondo de Inversión para la Paz, FIP, en los términos y condiciones establecidos en la Ley 487 de 1998 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.
- Hacer parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar establecido en la Ley 7ª de 1979.

### 3.2 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene por objetivo coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas y la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las mismas en los términos establecidos en la ley.

#### FUNCIONES:

- Aportar al Gobierno Nacional los insumos para el diseño, adopción y evaluación de la Política Pública de Atención y Reparación a las Víctimas garantizando el enfoque diferencial.

- Promover y gestionar con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas la flexibilización y articulación de la oferta institucional para la atención, asistencia y reparación de las víctimas.
- Coordinar con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación. la asignación y transferencia a las entidades territoriales de los recursos presupuestales requeridos para la ejecución de los planes, proyectos y programas de atención, asistencia y reparación a las víctimas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011.
- Coordinar la relación nación-territorio, para efectos de atención y reparación de las víctimas en los términos de la Ley 1448 de 2011. para lo cual participará en los Comités Territoriales de Justicia Transicional.
- Implementar los mecanismos y estrategias para la efectiva participación de las víctimas con enfoque diferencial, en el diseño de los planes, programas y proyectos de atención, asistencia y reparación.
- Ejercer la secretaria técnica del Comité Ejecutivo para la Atención y la Reparación a las Víctimas.
- Desarrollar estrategias en el manejo, acompañamiento, orientación, y seguimiento de las emergencias humanitarias y atentados terroristas en el marco del artículo 168 de la Ley 1448 de 2011.
- Implementar, de acuerdo con sus competencias. acciones para generar condiciones adecuadas de habitabilidad en caso de atentados terroristas donde las viviendas han sido afectadas, en coordinación con las entidades competentes.
- Entregar la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos de los artículos 47,64 y 65 de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la reglamenten.
- Coordinar la creación, implementación y fortalecimiento de los Centros Regionales de Atención y Reparación y gerenciarlos en los términos de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la reglamenten.
- Implementar acciones para brindar atención oportuna en la emergencia de los desplazamientos masivos.
- Realizar esquemas especiales de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas y contribuir su inclusión en los distintos programas sociales que desarrolle el Gobierno Nacional.
- Coordinar los retornos y/o reubicaciones de las personas y familias que fueron víctimas de desplazamiento forzado, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.
- Implementar el Programa de Reparación Colectiva en los términos de los artículos 151 y 152 de la Ley 1448 de 2011.
- Apoyar la implementación de los mecanismos necesarios para la rehabilitación comunitaria y social de las víctimas.

- Diseñar e implementar el programa de acompañamiento para promover una inversión adecuada de los recursos que reciba la víctima a título de indemnización administrativa.
- Administrar el Fondo para la Reparación de las Víctimas y pagar las indemnizaciones judiciales ordenadas en el marco de la Ley 975 de 2005.
- Operar la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a las víctimas.
- Implementar y administrar el Registro Único de Víctimas, garantizando la integridad de la información.

### 3.3 CENTRO DE MEMORIA HISTÓRICA

El Centro de Memoria Histórica tiene por objeto la recepción, recuperación, conservación, compilación y análisis de todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio, relativo a las violaciones ocurridas con ocasión del conflicto armado interno colombiano, a través de la realización de las investigaciones, actividades museísticas, pedagógicas y otras relacionadas que contribuyan a establecer y esclarecer las causas de tales fenómenos, conocer la verdad y contribuir a evitar en el futuro la repetición de los hechos.

#### FUNCIONES:

- Diseñar, crear y administrar un Museo de la Memoria, destinado a lograr el fortalecimiento de la memoria colectiva acerca de los hechos desarrollados en la historia reciente de la violencia en Colombia, procurando conjugar esfuerzos del sector privado, la sociedad civil, la cooperación internacional y el Estado.
- Diseñar, crear y administrar el Programa de Derechos Humanos y Memoria Histórica de que trata el artículo 144 de la Ley 1448 de 2011.
- Apoyar, en el marco de sus competencias, los esfuerzos públicos y privados para la adecuada atención integral y garantía de los derechos humanos y de la aplicación del Derecho Internacional Humanitario que les asisten a las víctimas.
- Servir como plataforma de apoyo, gestión, intercambio y difusión de iniciativas locales, regionales y nacionales en los temas de memoria histórica, promoviendo la participación de las víctimas, con enfoque diferencial.
- Oficiar como espacio de apoyo a las entidades públicas y privadas en el marco de las iniciativas ciudadanas en temas de memoria histórica.
- Oficiar como centro de acopio, producción y difusión de memorias y esclarecimiento histórico de las violaciones ocurridas en el marco del conflicto armado interno.
- Proveer insumos, en el marco de sus competencias, a las entidades encargadas de adelantar procesos de reparación que impulsa el Estado y de formulación de las políticas públicas en la materia.
- Contribuir, con las demás entidades públicas y privadas con responsabilidades en la materia, a impulsar la iniciativa de articular una red latinoamericana de Estados que se

comprometa a proteger y divulgar las memorias de los conflictos y regímenes autoritarios, como también diseñar estrategias pedagógicas y de comunicación social con el propósito de contribuir a las garantías de no repetición.

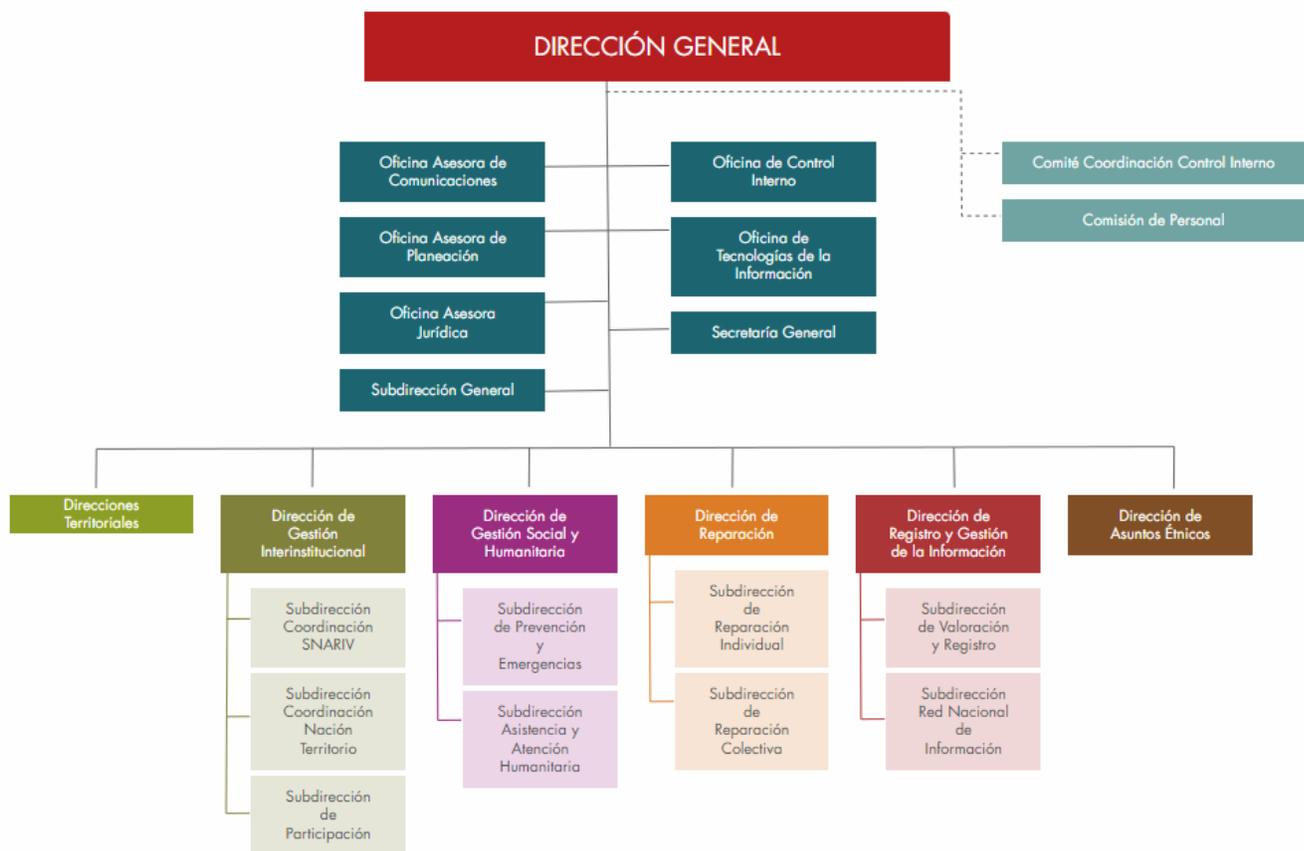
- Desarrollar investigaciones, eventos, seminarios, foros y demás formas de estudio y análisis que contribuyan a la construcción de la verdad, la reparación y la convivencia ciudadana.
- Velar por la difusión amplia y masiva de los resultados de las investigaciones, buscando que los diferentes enfoques, perspectivas y conclusiones sean conocidos por la sociedad en un ambiente de respeto y pluralidad por la búsqueda de la verdad.
- Implementar estrategias pedagógicas y comunicativas, con enfoque diferencial, para la difusión y apropiación, por parte de diversos públicos, de los procesos y los resultados de su gestión, así como de las iniciativas de memoria locales y regionales descentralizadas.
- Recolectar, clasificar, acopiar, sistematizar, analizar y preservar la información que surja de los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación de que trata la Ley 1424 de 2010.
- Recolectar, clasificar, sistematizar, analizar y preservar la información que se reciba de forma individual y colectiva, de los desmovilizados con quienes se haya suscrito el Acuerdo de Contribución a la Verdad Histórica y Reparación, y de aquellas personas que voluntariamente deseen hacer manifestaciones sobre asuntos que guarden relación o sean de interés para el mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica.
- Promover y motivar, a nivel territorial, la participación de las víctimas, las organizaciones sociales y la academia, en el diseño, desarrollo y difusión de iniciativas de reconstrucción de memoria histórica, con el apoyo de las entidades territoriales, a través de sus instituciones y programas.
- Garantizar el derecho de acceso a la información respetando las reservas de ley y las salvaguardas propias del proceso de acopio y preservación de las memorias.
- Apoyar la implementación de una plataforma de información que permita integrar, desarrollar y consolidar la información de las diferentes fuentes relativas a las investigaciones de memoria histórica.

## **IV. CONTEXTO INTERNO**

### **4.1 FACTOR ESTRATEGICO**

#### **4.1.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD**

El Decreto 4802 de 2011 establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y a partir del cual se establece la siguiente organización:



Fuente: [https://portalhistorico.unidadvictimas.gov.co/sites/organigrama\\_2018/index.html](https://portalhistorico.unidadvictimas.gov.co/sites/organigrama_2018/index.html)

## DIRECCIÓN GENERAL

Define el plan estratégico de la entidad y los planes y programas, con enfoque diferencial, necesarios para dar cumplimiento a los objetivos y funciones de la Unidad y asegurar su correcta ejecución. (Artículo 7. Decreto 4802 de 2011).

## OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Genera estrategias de comunicación y efectúa la divulgación permanente de las políticas y de la oferta institucional y la forma de acceder a ellas, en materia de atención, asistencia y reparación integral, hacia el público en general y hacia las víctimas en particular. (Artículo 11. Decreto 4802 de 2011).

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asesora y apoya al Director General en el diseño, implementación y evaluación del Sistema de Control Interno. (Artículo 12. Decreto 4802 de 2011).

## **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

Diseña y coordina el proceso de planeación estratégica anual de actividades y procesos de la Unidad. (Artículo 9. Decreto 4802 de 2011).

## **OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Diseña y propone la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad. (Artículo 10. Decreto 4802 de 2011).

## **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

Asesora a la Dirección General y a las demás dependencias de la Unidad en los asuntos jurídicos relacionados con la entidad. (Artículo 8. Decreto 4802 de 2011).

## **SECRETARÍA GENERAL**

Dirige, coordina y controla la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos financieros, de administración de personal, de contratación y de servicios administrativos. (Artículo 28. Decreto 4802 de 2011).

## **SUBDIRECCIÓN GENERAL**

Asesora al Director General en la formulación y ejecución de los planes y programas de la Unidad y asistirlo en las funciones de dirección, coordinación y control que le corresponden. (Artículo 13. Decreto 4802 de 2011).

Adelanta las acciones tendientes para coordinar las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. (Artículo 14. Decreto 4802 de 2011).

## **DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL**

- SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS

Implementa las acciones que permitan la coordinación de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. (Artículo 15. Decreto 4802 de 2011).

- SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN NACIÓN-TERRITORIO

Implementa la estrategia de articulación de la oferta pública de los niveles nacional, departamental, distrital y municipal en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral. (Artículo 16. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN**

Realiza las actividades y estudios necesarios para el diseño del Protocolo de Participación, con la interlocución de las víctimas y otros actores, en los espacios establecidos para tal efecto. (Artículo 17. Decreto 4802 de 2011).

## **DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA**

Propone a la Dirección General lineamientos e indicadores de efectividad de la política de atención y asistencia a las víctimas que permita el goce efectivo de los derechos de estas. (Artículo 18. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

Realiza los estudios e investigaciones para proponer al Gobierno Nacional los criterios de valoración de la condición de vulnerabilidad y debilidad manifiesta para la población desplazada, en coordinación con las entidades competentes, con el fin de adoptar medidas para su atención y verificar su aplicación de manera gradual y progresiva a nivel territorial (Artículo 19. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA**

Diseña mecanismos eficaces y eficientes para asegurar que los destinatarios reciban la ayuda humanitaria completa y oportunamente (Artículo 20. Decreto 4802 de 2011).

## **DIRECCIÓN DE REPARACIÓN**

Otorga, de acuerdo con las instrucciones del Director de la Unidad, a las víctimas la indemnización por vía administrativa, de que trata el artículo 132 de la Ley 1448 de 2011. (Artículo 21. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL**

Ejecuta y evalúa las acciones que en materia de reparación individual sean adoptadas por la Unidad, teniendo en cuenta la vulneración de los derechos de la víctima y las características del hecho victimizantes. (Artículo 22. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN REPARACIÓN COLECTIVA**

Ejecuta y evalúa las acciones que en materia de reparación colectiva sean adoptadas por la Unidad, a través del programa de reparación colectiva, en los términos establecidos en los artículos 151 y 152 de la Ley 1448 de 2011. (Artículo 23. Decreto 4802 de 2011).

## **DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Propone a la Dirección General los lineamientos para la administración, operación y funcionamiento del Registro Único de Víctimas, y los criterios de valoración para decidir las

solicitudes de inclusión, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (Artículo 24. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN DE VALORACIÓN Y REGISTRO**

Administra y mantiene actualizado el Registro Único de Víctimas, de conformidad con lo señalado en la ley 1448 de 2011 y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, siguiendo los protocolos de seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información suministrada por las víctimas. (Artículo 25. Decreto 4802 de 2011).

- **SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN**

Administra la operación de la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a víctimas, en coordinación con las entidades competentes. (Artículo 26. Decreto 4802 de 2011).

## **DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS**

Coordina con la Dirección de Gestión interinstitucional, de manera ordenada, sistemática, coherente, eficiente y armónica, las actuaciones de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de las medidas consagradas en los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011 y en la Ley 1448 del mismo año. (Artículo 27. Decreto 4802 de 2011).

## **ÓRGANOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN**

- **COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Asesora y decide en los asuntos de control interno de (nombre de la entidad). En su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

- **COMISIÓN DE PERSONAL**

Vigila y asegura la participación y las condiciones del personal de la Entidad.

## **DIRECCIONES TERRITORIALES**

La UARIV cuenta con 20 Direcciones Territoriales distribuidas por todo el territorio nacional en las cuales se desarrollan diferentes actividades en cumplimiento de los objetivos y las funciones de la entidad: Dirección Territorial Antioquia, Dirección Territorial Atlántico, Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, Dirección Territorial Caquetá-Huila, Dirección Territorial Cauca, Dirección Territorial Central, Dirección Territorial Chocó, Dirección Territorial Cesar y Guajira, Dirección Territorial Córdoba, Dirección Territorial Eje Cafetero, Dirección Territorial Magdalena, Dirección Territorial Magdalena Medio, Dirección Territorial Meta - Llanos Orientales, Dirección Territorial Nariño, Dirección Territorial Norte de Santander, Dirección Territorial Putumayo, Dirección Territorial Santander, Dirección Territorial Sucre, Dirección Territorial Urabá, Dirección Territorial Valle.

- **ROL MISIONAL DIRECCIONES TERRITORIALES**

- Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos de competencia de la entidad en su correspondiente jurisdicción, de conformidad con los lineamientos y delegaciones señalados por la Dirección General y adelantar el seguimiento y evaluación de los mismos.
- Participar en la formulación de planes y programas con el objeto de garantizar la articulación institucional y de las organizaciones públicas, privadas y sociales involucradas en el proceso ayuda, atención, asistencia y reparación de las víctimas, objeto de la Unidad.
- Adelantar el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos que desarrolle en su jurisdicción, conforme a los lineamientos de las dependencias correspondientes.
- Participar en los Comités Territoriales de Justicia Transicional, bajo las directrices del Director General de la Unidad.
- Apoyar la coordinación para la creación, fortalecimiento, implementación y gerencia de los Centros Regionales de Atención y Reparación que considere pertinentes para el desarrollo de sus funciones, conforme lo determine la Dirección General.
- Celebración de los contratos y convenios que permitan el desarrollo de las funciones institucionales en el territorio de su competencia, para los cuales haya sido delegado.
- Responder por la atención a los ciudadanos que demanden los servicios de la entidad en su respectiva jurisdicción.
- Rendir los informes requeridos por los órganos competentes, sobre las actividades desarrolladas y el funcionamiento general de la dirección territorial, en coordinación con las dependencias correspondientes.
- Promover y desarrollar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la dependencia.

#### **4.1.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA**

- **MISION**

Garantizar la implementación de una política de víctimas efectiva, eficiente, articulada e integral, con enfoque territorial, diferencial y de centralidad en las víctimas, que contribuya a la superación de su situación de vulnerabilidad y el goce efectivo de sus derechos.

- **VISION**

En 2031, la Unidad para las Víctimas habrá contribuido a la reparación integral de las víctimas para el goce efectivo de sus derechos, la reconstrucción de sus proyectos de vida, la transformación de sus territorios y a que tengan su rol protagónico en la construcción de la paz.

- **IMPACTOS**

Las víctimas acceden y gozan efectivamente a sus derechos.  
Proyectos de vida de las víctimas reconstruidos.  
Territorios fortalecidos que contribuyen a la construcción de paz.

## • OBJETIVOS ESTRATEGICOS



### OBJETIVO ESTRATEGICO

Adelantar acciones integrales de prevención, atención, asistencia humanitaria, retornos, reubicaciones sostenibles y reparación transformadora de las víctimas individuales y colectivas, con enfoque territorial, diferencial y de centralidad en las víctimas, disminuyendo los rezagos históricos, promoviendo su fortalecimiento comunitario, estabilidad socioeconómica y autonomía, para lograr el acceso efectivo y pleno de sus derechos y la reconstrucción de sus proyectos de vida.

#### RESULTADOS

- Acciones de prevención y protección con enfoque diferencial implementadas para mitigar nuevos hechos victimizantes en el marco del conflicto armado.
- Víctimas individuales y colectivas reciben asistencia y atención humanitaria integral con enfoque diferencial para la superación de su situación de vulnerabilidad.
- Víctimas individuales y colectivas retornadas y/o reubicadas con integralidad, voluntariedad, seguridad y dignidad.
- Víctimas individuales y colectivas indemnizadas, garantizando el enfoque diferencial.
- Planes Integrales de Reparación Colectiva concertados y listos para su implementación.

#### PRODUCTOS

- Prevención con enfoque diferencial.
- Asistencia y atención humanitaria integral con enfoque diferencial.
- Atención al usuario con enfoque territorial.
- Registro Único de Víctimas.
- Retornos y reubicaciones sostenibles.
- Reparación transformadora integral.



### OBJETIVO ESTRATEGICO

Promover una respuesta institucional articulada para que las víctimas accedan a una oferta social amplia, adecuada, descentralizada, simultánea y sin barreras de acceso con carácter preventivo y transformador.

#### RESULTADOS

- El territorio es el eje para la planeación y respuesta integral de la institucionalidad.
- Los planes de retornos y reubicaciones, así como los de reparación integral a víctimas se articulan con otros procesos de planeación y acción institucional nacional y territorial.
- Comunidades, sectores e instituciones articulan esfuerzos para la atención integral y efectiva de las víctimas.
- Las víctimas acceden efectivamente a una oferta social integral y adecuada del Estado en el nivel territorial y nacional.
- Víctimas que participan activamente en la política pública, potenciando su capacidad de agencia, propiciando su transformación como sujetos políticos. Planes concertados y listos para su implementación.

#### PRODUCTOS

- Gestión y articulación interinstitucional con entidades del SNARIV, entidades territoriales y el SIVJRRR.
- Espacios de Participación.
- Fortalecimiento de capacidades de víctimas, instituciones y sociedad civil para la atención integral y promover garantías de no repetición.



## OBJETIVO ESTRATEGICO

Contribuir al reconocimiento por parte de la sociedad colombiana de los hechos y las vulneraciones a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario que las víctimas han afrontado en el marco del conflicto armado, a través de acciones restaurativas que promuevan el acceso a la verdad, la justicia, la reparación, las garantías de no repetición, la convivencia pacífica en los territorios y la construcción de paz.

### RESULTADOS

- Acciones de prevención y protección con enfoque La sociedad colombiana reconoce la gravedad de los hechos y las violencias que las víctimas han sufrido en el marco del conflicto armado y lo rechazan. Asimismo, valoran y reconocen a las víctimas, su resistencia y su rol en la construcción de paz.
- Los responsables directos e indirectos del conflicto armado reconocen voluntariamente sus actos, garantizando la dignificación de las víctimas individuales y colectivas.
- Las víctimas contribuyen a generar propuestas para la superación de la vulnerabilidad, el goce efectivo de derechos y la construcción de paz.

### PRODUCTOS

- Comunicación para la dignificación de las víctimas y construcción de paz.
- Espacios de reconocimiento a las víctimas.



## OBJETIVO ESTRATEGICO

Fortalecer, modernizar, adecuar y realizar las reformas institucionales necesarias que contribuyan a garantizar la implementación de la política de víctimas del país integralmente, con enfoque de derechos, territorial y diferencial.

### RESULTADOS

- La institucionalidad se ha fortalecido, modernizado y adecuado para responder a las necesidades y particularidades de las víctimas, en el marco de soluciones duraderas.
- Se fortaleció y actualizó el sistema de información y está articulado con las entidades que atienden a las víctimas del nivel nacional y territorial.

### PRODUCTOS

- Sistema de información de las víctimas

**Fuente:** Propia, Oficina Asesora de Planeación.

- **VALORES**

El código de integridad del Servicio Público de la Unidad para las Víctimas se adopta en el marco de la Resolución 03439 del 31 de julio de 2018, donde con un ejercicio participativo se establecieron los valores que nos definen como servidores de la entidad y que sobresalen en el talento humano que trabaja en la Unidad para las Víctimas, los valores definidos por la Unidad son honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. La resolución puede ser consultada en el siguiente link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-03439-de-31-de-julio-de-2018/43147>

- **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

La Unidad coloca a disposición y consulta de sus grupos de valor su portafolio de servicios, allí encontrará su oferta institucional (productos y servicios) por cada uno de los procesos misionales y direcciones dispuestos para atender las necesidades de sus grupos de valor, allí se detalla la descripción del producto y servicio ofrecido, requisitos para acceder a ellos, canales de atención dispuestos, lugar de prestación del servicio y tiempos de respuesta.

Su consulta se puede realizar a través de:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/portafolio-de-servicios-2022/73391>

## **4.2 FACTOR FINANCIERO**

- **PROYECTOS DE INVERSION**

- Ampliación de la capacidad tecnológica, uso y gestión de la información orientada a la transformación digital para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a nivel nacional
- Fortalecimiento a la planeación, operación y seguimiento de la gestión institucional en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a nivel nacional
- Fortalecimiento de la articulación del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de las Víctimas - SNARIV durante la implementación de la PPV nacional
- Mejoramiento de la información del registro único de víctimas nacional
- Fortalecimiento de las medidas de prevención y asistencia para la población víctima a nivel nacional
- Fortalecimiento de los canales de atención y orientación a las víctimas del conflicto armado a nivel nacional
- Implementación de las medidas de reparación en las víctimas del conflicto armado a nivel nacional
- Implementación de los procesos de retornos, reubicación e integración local de los hogares y comunidades víctimas del desplazamiento forzado en Colombia nacional
- Fortalecimiento en la implementación de la Política de Atención, Asistencia y Reparación Integral de las Víctimas pertenecientes a los Pueblos y Comunidades Étnicas a nivel Nacional

- **INFRAESTRUCTURA (PUNTOS y CENTROS REGIONALES)**

La UARIV cuenta con las siguientes sedes a lo largo del territorio nacional:

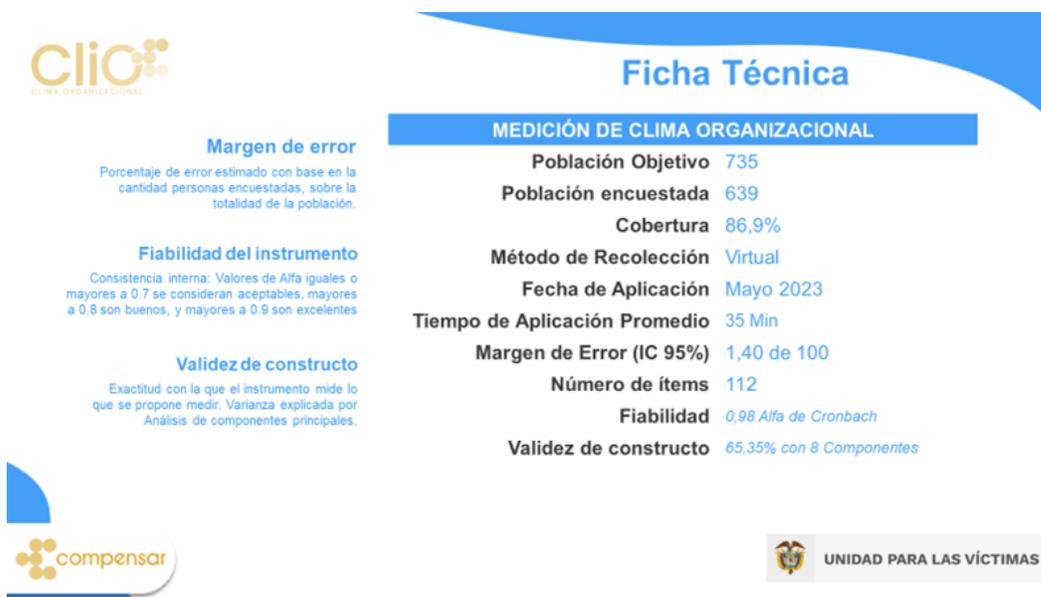
ITEM	DT	DEPARTAMENTO	PTOS. ATENCIÓN	REGIONALES
1	ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	35	1
2	ATLANTICO	ATLANTICO	5	2
3	BOLIVAR	SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0
		BOLIVAR	9	1
4	CAQUETA - HUILA	CAQUETA	4	1
		HUILA	2	2
5	CAUCA	CAUCA	6	2
6	CENTRAL	BOGOTÁ	8	0
		BOYACÁ	4	0
		CUNDINAMARCA	0	3
		TOLIMA	7	0
7	CESAR - LA GUAJIRA	CESAR	3	2
		LA GUAJIRA	1	2
8	CHOCO	CHOCO	13	1
9	CORDOBA	CORDOBA	6	1
10	EJE CAFETERO	QUINDIO	1	0
		CALDAS	5	0
		RISARALDA	8	1
11	MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	2	1
		ANTIOQUIA	1	0
		BOLIVAR	6	0
12	MAGDALENA	MAGDALENA	5	1
13	META - LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	0	1
		META	1	1
		GUAINIA	1	0
		AMAZONAS	1	0
		VAUPES	1	0
		VICHADA	2	0
		CASANARE	3	0
14	NARIÑO	NARIÑO	8	3
15	NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	ARAUCA	3	2
		NORTE DE SANTANDER	13	2
16	PUTUMAYO	PUTUMAYO	8	0
17	SANTANDER	SANTANDER	8	0
18	SUCRE	SUCRE	4	1
19	URABA DARIEN	ANTIOQUIA	9	1
		CHOCO	4	0
20	VALLE	VALLE	4	2
TOTAL			202	34

### 4.3 FACTOR TALENTO HUMANO

#### CULTURA y CLIMA ORGANIZACIONAL

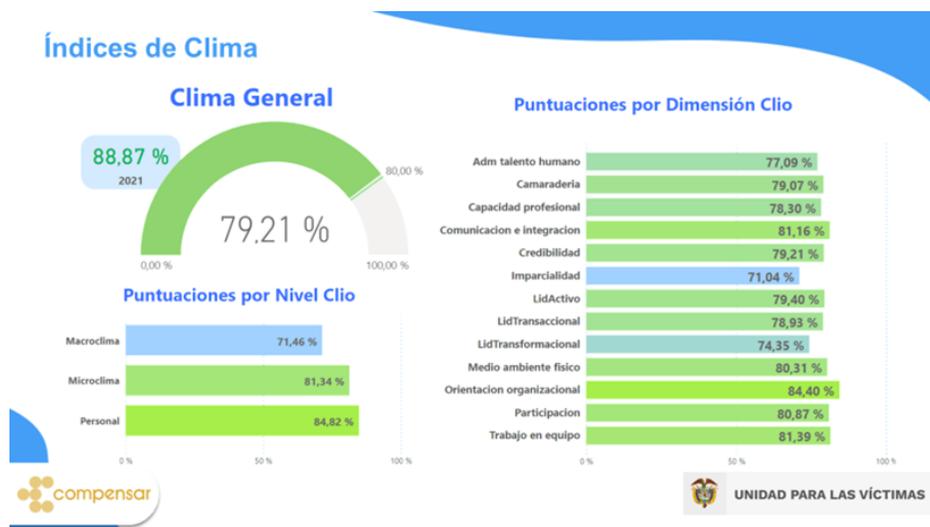
Teniendo en cuenta la definición de clima organizacional el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP ha señalado que *“hace referencia a las características percibidas en el ambiente de trabajo y que tienen consecuencias sobre los patrones de comportamiento de los servidores”* (2018). De acuerdo con lo anterior, los elementos clave para la realización de esta medición, están relacionados con el *“Trato igual hacia todos los servidores, independiente de su forma de vinculación o nivel jerárquico; las condiciones físicas del lugar de trabajo; el liderazgo de los gerentes públicos y demás servidores del nivel directivo; la recompensa y reconocimiento por parte de la entidad al buen desempeño de los servidores y equipos de trabajo; las relaciones interpersonales entre los miembros de la entidad; la remuneración, es decir, si los servidores sienten que su salario es acorde con sus funciones o no; la pertenencia hacia la entidad, qué tan motivado y satisfecho se encuentra el servidor en la entidad”* Función Pública (2012).

De acuerdo con las definiciones previas referidas, la Unidad gestiona el proceso de medición de clima organizacional, tal y como se puede observar de la ficha a continuación relacionada:



**Fuente:** Ficha técnica. Documento interno GGTH 2023.

Los índices de clima organizacional de manera general, según la última medición, la cual data del año 2021, fueron de 88.87%; actualmente es de 79.21%. De este porcentaje se puede evidenciar un decrecimiento de 10 puntos, en el cual convergen una variedad de factores tales como: el cambio de administración desde el Gobierno Nacional, los tiempos de ejecución de los planes de trabajo que han dado lugar a la modificación de los procesos a ejecutar en un corto y mediano plazo. Sin embargo, las puntuaciones por dimensiones se ubican en los rangos de puntuación ideales según el ítem abordado.



**Fuente:** Presentación resultados medición clima. *Documento interno GGTH 2023.*

La medición realizada en mayo de 2023 tuvo resultados importantes alrededor de la dimensión de evaluación y fue la *orientación organizacional*, que “se centra en la claridad de los servidores públicos sobre la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrollan la planeación y los procesos” Función Pública (2012).

En ese sentido, la medición en el nivel de evaluación de *macroclima*, que puntúa las percepciones de la Entidad en su imagen conjunta, indicó que los servidores de la Unidad para las Víctimas comprenden el objetivo de la Entidad y apropian los valores de esta, esto reflejado en las categorías de análisis: *Administración del Talento Humano, Credibilidad, Liderazgo Activo, Participación y Trabajo en Equipo*, con una valoración aceptable (naranja). De otro lado, desde el nivel de evaluación de *microclima*, que indaga sobre las percepciones de su equipo de trabajo y la interacción con otros equipos, arrojó puntuaciones ideales (verde) se destacan en las categorías de análisis: *Capacidad Profesional, Comunicación en integración, Imparcialidad, Liderazgo transformacional*. Finalmente, en el nivel de evaluación de *clima personal*, las categorías de análisis más altas (verde) fueron: *Administración del Talento Humano, Orientación organizacional, Camaradería y Participación*.

Un hallazgo relevante está relacionado con la importancia y valoración de los colaboradores de la Entidad con relación a su origen, misión y visión, en ese orden de ideas se suma la pertenencia y compromiso de su parte en relación al cumplimiento de sus funciones. El indicador de posicionamiento fue del 75.51% y el índice de orgullo fue del 90.65% respectivamente.

La conclusión general que indica la medición está relacionada con la percepción de clima al interior de la Unidad que corresponde a la categoría *clima general conveniente con un 79.21%*. En relación con los niveles de organización global se evidencia mejor percepción en el *clima personal, dado que los colaboradores consideran mejor su propia gestión desde lo que pueden aportar a la mejora del clima de la Entidad*. Otra puntuación con mayor porcentaje es la que corresponde a *microclima*, que en concordancia con lo anterior indica que es un hecho que desde cada área se trabaja para mantener un clima organizacional que favorezca el trabajo y el bienestar de los grupos de trabajo.

Derivado de esta medición se logra identificar una serie de acciones de mejora a desarrollar al interior de la Unidad, bajo el liderazgo de la Secretaria General - Grupo de Gestión de Talento Humano asociado a ejes tales como: *Administración del talento humano, capacidad profesional, comunicación e integración, liderazgo transformacional, liderazgo activo, liderazgo transaccional, medio ambiente*

físico, trabajo en equipo y orientación organizacional.

- **PLANTA DE PERSONAL**

El Decreto 4968 de 2011 determina la planta de personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la cual cumplirá las funciones establecidas en el Decreto 4802 de 2011, la Ley 1448 de 2011, y las demás que la reglamenten y adicione.

La planta de personal es la que se presenta continuación:

<b>Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas</b>			
<b>Despacho del Director</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Código</b>	<b>Grado</b>	<b>Nº de cargos</b>
Director General	0015	28	1
Asesor	1020	15	3
		14	7
Secretario Bilingüe	4182	25	1
Secretario Ejecutivo	4210	24	1
Conductor Mecánico	4103	13	1
<b>Planta Global</b>			
Subdirector General	0040	24	1
Secretario General	0037	24	1
Director Técnico	0100	23	5
Director Territorial	0042	19	20
Subdirector Técnico	0150	21	9
Jefe De Oficina	0137	22	2
Jefe De Oficina Asesora	1045	16	3
Profesional Especializado	2028	24	81
		21	105
		20	1
		19	1
		18	2
		17	1
		16	1
		13	40
Profesional Universitario	2044	11	261
		9	221
Analista De Sistemas	3003	18	27
Técnico Administrativo	3124	18	1
Técnico	3100	16	23
Auxiliar Administrativo	4044	23	36
<b>Total</b>			<b>857</b>

**Fuente:** elaboración propia, GTH con base a lo dispuesto en el Decreto 4968 de 2011.

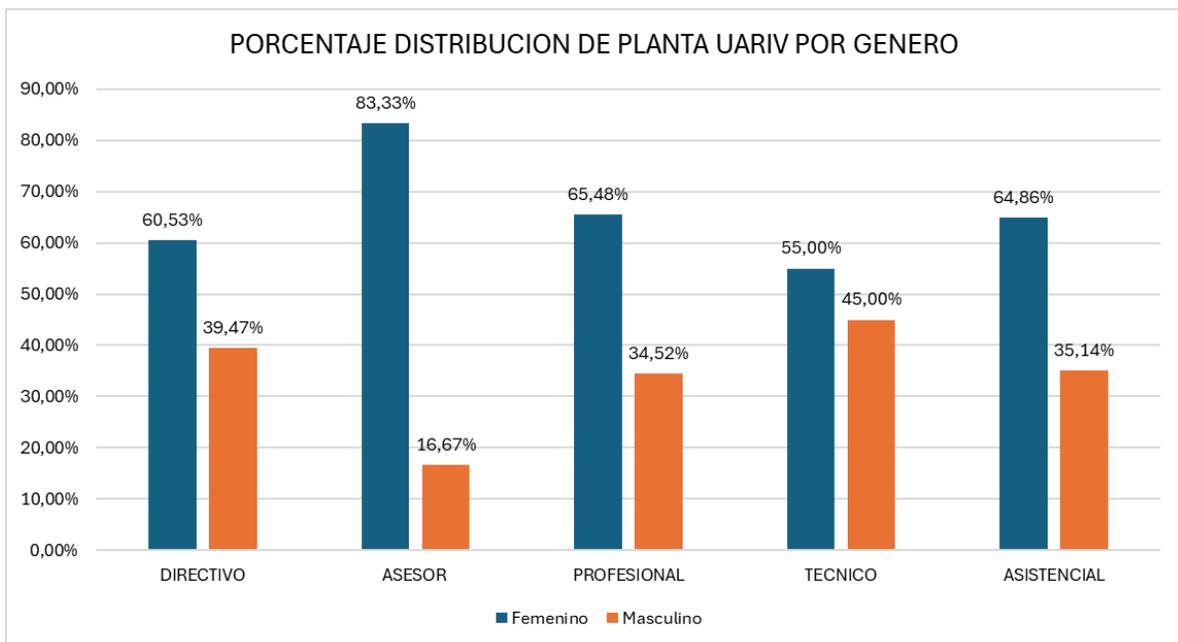
- **COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA**

Desde el Grupo de Gestión del Talento Humano, se cuenta con información relacionada con: género, estado civil, hobbies, número de hijos, nivel educativo, edad, fecha de vinculación, lugar de ubicación, entre otros datos que permiten tener conocimiento de la información específica de cada servidor público.

Entre los datos más representativos se encuentran los siguientes:

➤ **GÉNERO**

La distribución de la planta por género de los empleos ocupados corresponde: 64,71% mujeres y 35,29% hombres. Adicionalmente y de acuerdo con las estadísticas por generó, se puede identificar que el 60,53% de los cargos directivos están ocupados por mujeres y el 39,47% por hombres, a continuación, se detalla la información por los demás niveles.



**Fuente:** secretaria general – Grupo de Gestión Talento Humano

La Unidad para las Víctimas es una de las entidades del Gobierno Nacional **con el más alto porcentaje de servidoras públicas — contratistas y funcionarias —**

**1.103**  
MUJERES

trabajan en  
la Unidad



**62%**

del personal de  
todo el país.

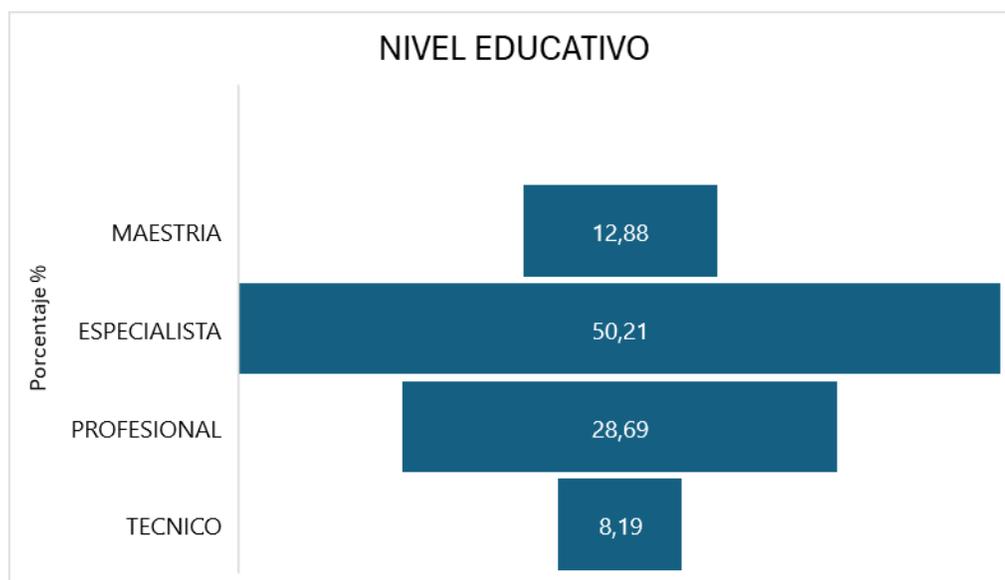


**Fuente:** Propia – Comunicaciones Internas

➤ NIVEL DE EDUCACIÓN

En lo relacionado con el nivel de escolaridad, sin distinguir género, se evidencia que el 63.09% de los servidores públicos cuentan con estudios en posgrado en la modalidad de especialización y maestría, por tanto, cuentan con una preparación académica de resaltar en sus labores, que pueden ser orientados a la modernización y prácticas de innovación. De otra parte, se observa que el 8,19% aun no cuentan con un título profesional.

A continuación, se presenta grafica con la con el nivel educativo del personal adscrito a la planta de personal de la Unidad para las Víctimas:

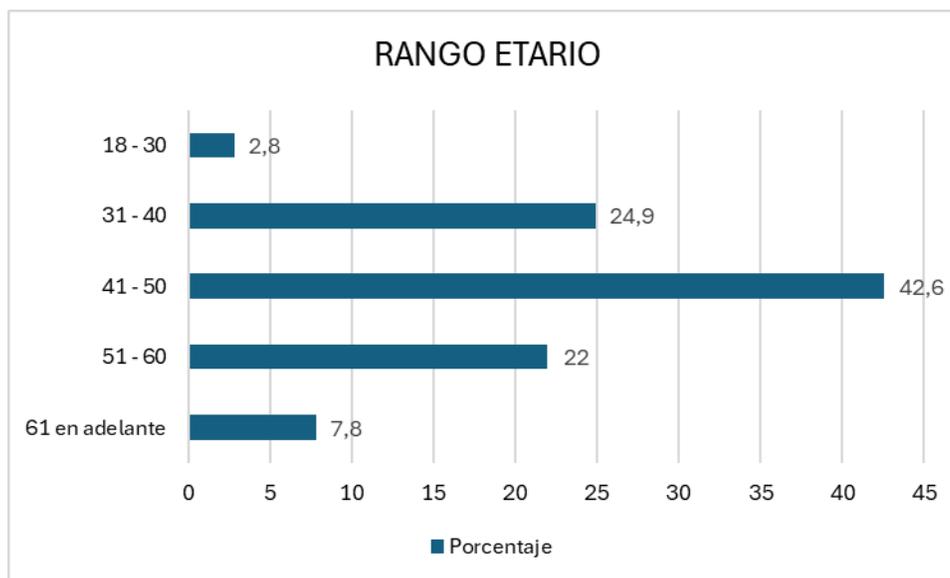


**Fuente:** secretaria general – Grupo de Gestión Talento Humano

➤ RANGO ETARIO

Los servidores de la Unidad para las Víctimas se encuentran en su mayoría en dos rangos etarios predominantes son de 31 a 40 y 41 a 50 años con un 67,5%, lo cual permite combinar experiencias para las diferentes acciones que adelanta la Unidad en pro de responder con los compromisos misionales.

A continuación, se presenta grafica con los diferentes rangos etarios presentes en la planta de personal de la Unidad:

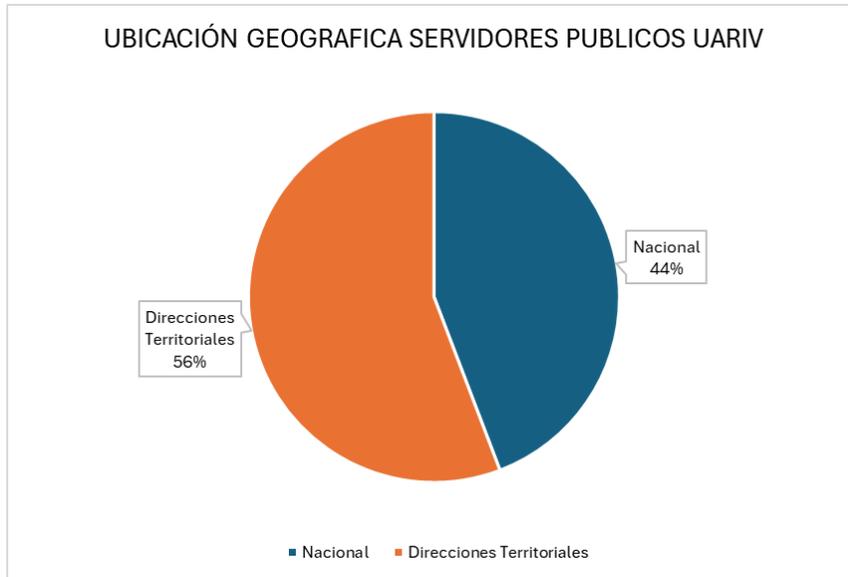


**Fuente:** secretaria general – Grupo de Gestión Talento Humano

➤ UBICACIÓN

Adicionalmente se indica que un el 56% de los servidores de la Unidad para las Víctimas se encuentran en ubicados en las Direcciones Territoriales donde hace presencia la Unidad, lo que es consecuente con la misionalidad de esta.

En virtud de lo antes mencionado se relaciona el personal ubicado a nivel nacional y a nivel territorial:

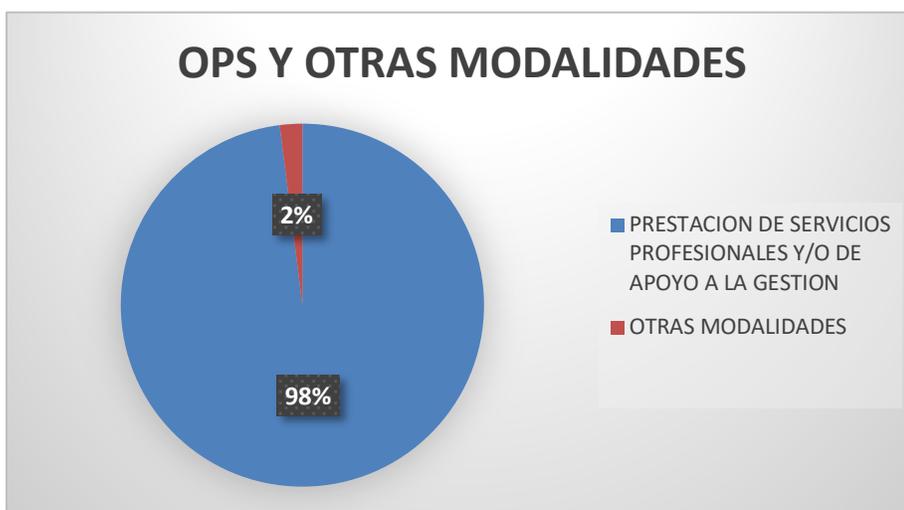


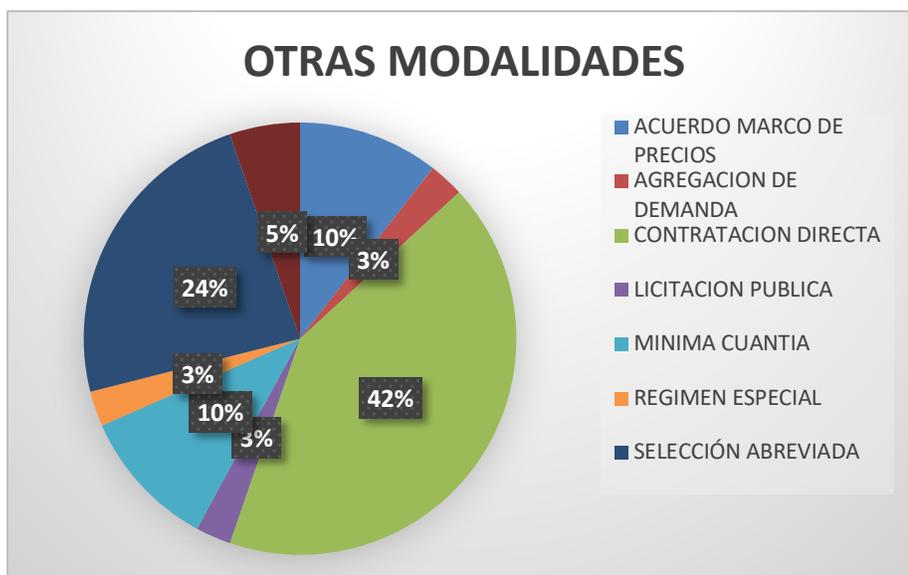
**Fuente:** elaboración propia, con base a lo dispuesto en el Decreto 4968 de 2011.

➤ **CONTRATISTAS**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con los servicios de 1859 contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, 38 en otras modalidades.

La contratación está orientada al desarrollo de los objetivos misionales.





**Fuente:** Elaboración propia, con base a reportes de Grupo de Gestión Contractual

## • PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Los cambios en diferentes ámbitos local, nacional y mundial requieren cada vez más de profesionales mejor preparados en entornos cambiantes, por ello las competencias laborales deberán ir encaminadas tanto en hacer las cosas bien, como al aporte en la cultura organizacional que vive los valores institucionales, generando beneficio a la entidad, a la ciudadanía, y al estado en general.

Para la presente vigencia la orientación del empleo público, la capacitación y la formación desde el Gobierno Nacional y la Función Pública se ajusta a la visión de un servidor público en el marco de un estado abierto soportado en las variables de política de estado, cultura de la ética, la probidad, la integridad, los valores del servidor público, la visión del desarrollo y la equidad; construyendo capacidades y conocimientos que agregaran valor que permitirán el desarrollo integral y la orientación al ejercicio de funciones.

Es por ello por lo que el Plan Institucional de Formación y Capacitación -PIFC 2024 obedece a los lineamientos normativos, organizacionales y estratégicos del Talento Humano; incluyendo los nuevos ejes temáticos (1. Paz total, memoria y derechos humano, 2. Territorio, vida y ambiente, 3. Mujeres, inclusión y diversidad, 4. Transformación digital y cibercultura, 5. Probidad, ética e identidad de lo público, y 6. Habilidades y competencias) establecidos en el Plan Nacional de Capacitación 2020 - 2030; así como al fortalecimiento de las capacidades directivas y las necesidades reales de los servidores públicos, siendo la capacitación y la formación fundamentales en la innovación del sector público impactando en la productividad, profesionalización, calidad de vida y aumento de la confianza de la ciudadanía.

En observancia a lo previsto en el artículo 3 de la Ley 1960 de 2019 podrán acceder a los programas de capacitación que adelante la Unidad o cualquier otra instancia pública, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado, todos los servidores públicos independiente de su tipo de vinculación con el estado; no obstante, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa.

## **Evaluación PIFC 2024**

El Plan Institucional de Formación y Capacitación 2024 se está ejecutando por dos vías, una de ellas es a través de un contrato interadministrativo celebrado con la Universidad Nacional de Colombia, y la otra vía es a través de capacitaciones por gestión o impartidas por otras entidades públicas y/o privadas.

Así mismo se debe destacar que en pro de la austeridad en el gasto, la Unidad, ha empleado para el proceso de formación la plataforma "Moodle", además de promover estrategias de réplica interna en las diferentes dependencias y grupos internos de trabajo, todo ello con el fin de que todo el personal pueda conocer de los procesos de formación y capacitación.

- **SINDICATOS**

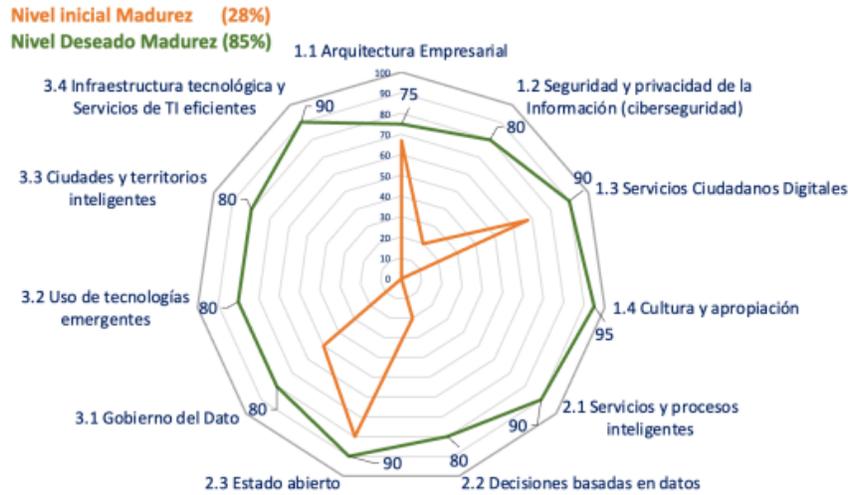
SINTRAUARIV : El Sindicato Nacional de Servidores Públicos de la Unidad para la Atención y Reparación a Integral a las Víctimas, es una organización sindical con personería jurídica I-03 01 de febrero de 2016, cuyo propósito es propender por la defensa y reivindicación de los derechos de todas y todos los trabajadores de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, en un marco de justicia, igualdad de oportunidades y garantías para una vida digna, sin olvidar el objetivo primordial de la entidad.

En 2024, se firma resolución 03180 de 15 de agosto 2024 que recopila los acuerdos 2023 y 2024 dejando en firme el acuerdo colectivo entre SINTRAUARIV y la Unidad [https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos\\_bibliotec/resolucion-03180-del-15-de-agosto-del-2024/](https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/resolucion-03180-del-15-de-agosto-del-2024/)

## **4.4 FACTOR TECNOLÓGICO**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), tiene como objetivo **"habilitar y soportar el cumplimiento de las metas estratégicas de la UARIV, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con visión de transformación digital"**, para lo cual se debe alcanzar un nivel adecuado en cada capacidad incluida en el modelo de madurez de TI adoptado para su ejecución.

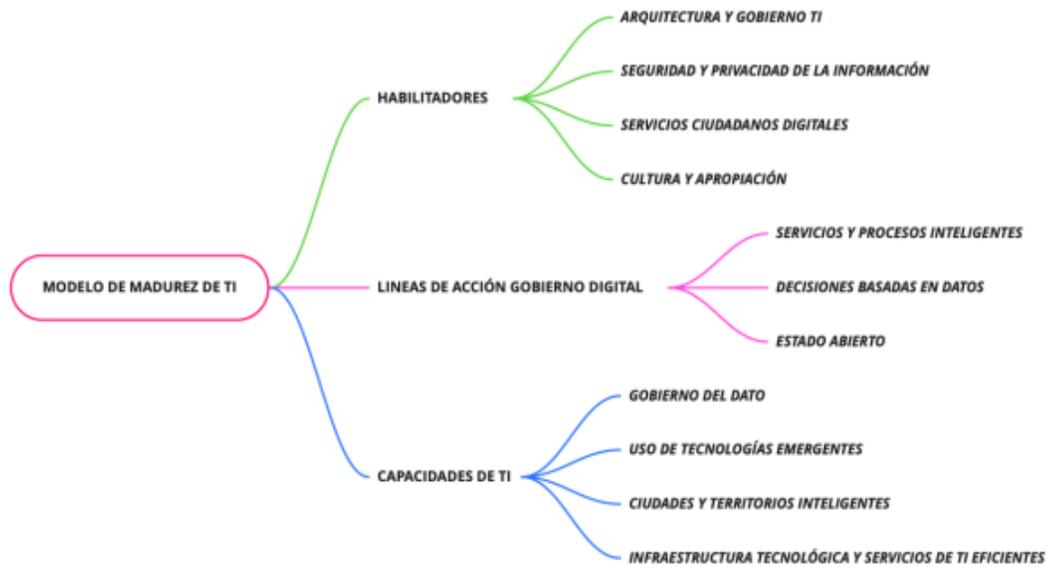
Considerando las métricas establecidas para cada capacidad que componen el modelo de madurez definido, se proyecta el siguiente estado deseado al finalizar su ejecución:



**Fuente:** Elaboración propia, con base a plan estratégico Gestión Información

• **MODELO DE MADUREZ Y ESTADO ACTUAL DE CAPACIDADES DE TI**

Desde la Oficina de Tecnologías de la Información de la UARIV definió para el **PETI 2023-2026** la siguiente evolución del modelo de madurez TI basados en los resultados del PETI anterior, los elementos de la actualización de la Política de Gobierno Digital y las capacidades de TI necesarias para la transformación digital en la UARIV, estos son:



**Fuente:** Elaboración propia, con base a plan estratégico Gestión Información

Teniendo como base este modelo, se realizó una autoevaluación inicial de la madurez de cada una de estas capacidades de TI, que dio como resultado una madurez consolidada del 28% constituyendo la línea base para la planificación de la mejora.

- **SISTEMAS DE INFORMACION ACTUALES**

Desde la Oficina e Tecnologías de la Información cuenta con un catálogo de Sistemas de Información de la UARIV, los cuales son:

- Nómina y Talento Humano (KACTUS - HCM): Sistema de Información para uso del grupo de Gestión de Talento Humano
- Portal de Empleado: Autoservicio para servidores públicos relacionado con temas de Nómina y Talento Humano
- Evaluación de Desempeño: Sistema de Información para evaluación de servidores públicos en provisionalidad
- Inventarios: Sistema de Información para solicitud de pedidos y gestión de activos de la UARIV
- SISEG: Sistema de Información de Secretaría General, incluye módulos Plan Anual de Adquisiciones, Inventarios, Contratos, Contratistas y Pagos
- ULISES: Solicitud y legalización de comisiones de servicios o desplazamientos
- SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas, orientado a soportar al grupo de Servicio al Ciudadano para sus canales de atención
- IRV: Índice Riesgo de Victimización
- GEOPORTAL: Sistema de Producción para Mapas Temáticos y Georreferenciación
- SICID: Sistema de Información para sistematizar el flujo de tutelas
- VITRINA VIRTUAL DE EMPRENDIMIENTOS: Intercambio de información entre las entidades que hacen parte del nodo de tierras
- LEX: Sistemas para la gestión de las peticiones escritas
- ASDOC: Permite consultar y gestionar los diferentes tipos documentales, desde su radicación hasta su digitalización y consulta
- ASTREA: Sistema de Información para el trámite de procesos judiciales asociados a hechos victimizantes de desplazamiento
- BUZON JUDICIAL: Formulario para la radicación de tutelas a través de la página web de la Unidad
- COMR: Captura de información referente a los desplazamientos en terreno de los funcionarios de la Unidad durante la ejecución de sus comisiones
- FRV: Administra la información de los procesos llevados a cabo por el Fondo de Reparación

de Víctimas

- PAGINA WEB INMOBILIARIA FRV: Feria Inmobiliaria web del Fondo de Reparación de Víctimas
- REPARANAUTAS: Sección en la intranet de la Dirección de Reparación para informar noticias de interés
- ANDARIEGA: Carpa itinerante de la memoria – recorrido virtual
- ARCADOC: Gestión y tramitación electrónica
- SIAC: Sistema de Información de Acuerdos de Confidencialidad
- ARANDA: Registra, escala, facilita el trámite de los casos que ameritan soporte técnico telefónico o especializado sobre los recursos tecnológicos de la Unidad
- APP ARANDA HELPER: Interacción con la mesa de servicios, ofrece una experiencia intuitiva y accesible directamente desde dispositivos móviles
- INDEMNIZA – PAGO: Herramienta para la administración de pagos de la Subdirección de Reparación Individual
- LEX: Herramienta de gestión de acciones constitucionales de la Unidad, operada por el área grupo de respuesta escrita de la subdirección general
- MAARIV: Sistema de Información encargado de llevar el control y seguimiento de las estrategias, planes, proyectos y actividades
- SUBSISTENCIA MINIMA: Modelo que permite medir el nivel de carencias de un hogar de acuerdo con las condiciones determinadas por la encuesta PAARI
- OCI: Sistema para el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas
- ORFEO: Sistema de Información para el manejo de correspondencia
- ARCHIDHU Herramienta de software para la gestión documental, control sobres sus archivos y documentos
- PAGINA WEB DE LA UNIDAD: Presenta información institucional, que integra además facilidades de registro de destino con destino a las víctimas
- UNIDAD EN LINEA: Aplicación web que permite las consultas orientadas al estado en registro y ayuda humanitaria – Punto de atención integral virtual
- VIVANTO: Portal de aplicaciones de la Subdirección red Nacional de Información, es utilizado por entidades que atienden víctimas.
- RUV TEMPORAL: Capturar las declaraciones de las víctimas en el marco de la ley 1448 y permite gestionar las glosas, distribución de formularios y el flujo del proceso
- SEGUIMIENTO POLITICA PUBLICA: Realiza el seguimiento permanente que permita evidenciar la ejecución e implementación de la política pública para las víctimas
- SIPOD: Sistema de Información que permite la radicación, captura y estado de valoración de

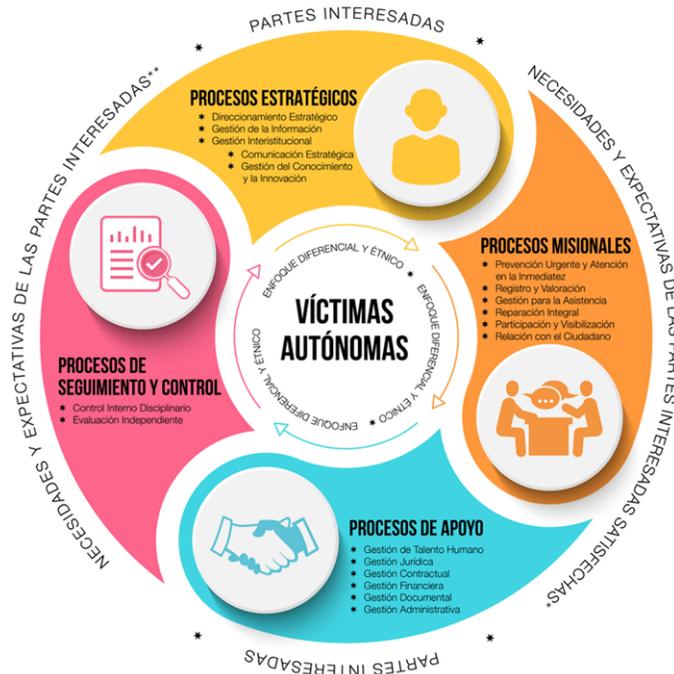
la declaración para la población desplazada

- SIRAV: Sistema de información que lleva el control de los actos administrativos generados en la valoración, en atención a la ley 1448
- SISGESTION: Herramienta que permite formular y registrar el seguimiento a los planes de acción
- SIV: Sistema de Información víctimas de violencia
- VIVANTO RUV: Registro Único de Víctimas
- VISOR MITI: Modelo de Intervención Territorial Integral

#### 4.5 FACTOR PROCESOS

- **PROCESOS**

La UARIV en su Sistema Integrado de Información tiene definido en su mapa de procesos 19 procesos de los cuales 5 son estratégicos, 6 misionales, 6 de apoyo y 2 de seguimiento y control los cuales podemos consultar en el mapa de procesos de la Unidad el cual se encuentra ubicada en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-siq/39045>



**Fuente:** Elaboración propia, mapa de procesos Sistema Integrado de Gestión

Dentro de los principales cambios que viene efectuando la Unidad para su mapa de procesos está:

- La creación del proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación con el fin de fortalecer de forma transversal a los Sistemas de Gestión y demás dimensiones de MIPG implementados por la Unidad, en busca de generar, capturar, evaluar y distribuir el conocimiento, de manera que estas puedan aprender de sí mismas y de su entorno, con el objetivo de mejorar la gestión de la Unidad, este es un proceso que se encuentra en etapa de construcción.
- Diagnóstico en relación con la Ley 2052 de 2020 en su artículo 17, crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, este diagnóstico será de análisis y toma de decisión por parte de la Dirección

- **POLITICAS**

- **POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas está comprometida con su misionalidad de garantizar la implementación de una política de víctimas efectiva, eficiente, articulada e integral, con enfoque territorial, diferencial y de centralidad en las víctimas, que contribuya a la superación de su situación de vulnerabilidad, la reconstrucción de sus proyectos de vida y el goce efectivo de sus derechos, para ello, la Unidad para las Víctimas en cabeza de la Alta Dirección se compromete al mejoramiento continuo de sus procesos, la revisión y cumplimiento de su Sistema Integrado de Gestión garantizando el fortalecimiento, modernización y adecuación de su institucionalidad cumpliendo los requisitos legales y suscritos por la entidad, la salvaguarda y disponibilidad final de la información, bajo los principios de transparencia, seguridad, privacidad y confidencialidad, así como las condiciones de trabajo seguras, saludables y sostenibles, promoviendo acciones encaminadas a la prevención y mitigación de los impactos ambientales y la contaminación.

- **POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO**

La Unidad para las Víctimas desde la línea estratégica de defensa ha establecido la siguiente política:

“La Unidad administra integralmente los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, trabajando para la reparación integral de las víctimas y la implementación de la ley 1448 del 2011, a fin aumentar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos que permita tomar acciones para evitar su materialización”.

- **POLÍTICA DEL BUEN CUIDADO**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas creada mediante la Ley 1448 de 2011 como necesidad del conflicto armado interno colombiano, fundamenta su misionalidad en la formulación y ejecución de los planes, programas, proyectos y acciones específicas, tendientes a la

atención y reparación integral de las víctimas.

La Entidad tiene como razón fundamental, velar por la prevención de los accidentes e incidentes de trabajo y las enfermedades laborales; así como contribuir al bienestar físico y mental de sus servidores públicos, contratistas, colaboradores y partes interesadas, para lo cual se compromete dentro del proceso de mejoramiento continuo con las siguientes directrices:

- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y ambientes saludables para prevenir lesiones y deterioro de la salud física y mental relacionados con el trabajo a través de actividades de prevención y promoción.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como las directrices y procedimientos que formule la Unidad que sean pertinentes a los servidores públicos, contratistas, colaboradores y otras partes interesadas.
- Identificar continuamente los peligros, valoración de los riesgos y determinación de estrategias de control a fin de eliminar los peligros y reducir los riesgos que puedan afectar la salud y la seguridad de los servidores públicos, contratistas y otras partes interesadas.
- Implementar acciones de mejora continua del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a través de planes y estrategias que involucren todas las dependencias, procesos, actividades, productos y servicios de la Entidad tanto a nivel nacional como territorial.
- Generar mecanismos que permitan garantizar que los servidores públicos, contratistas y otras partes interesadas, consulten y participen activamente en los procesos de toma de decisiones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Unidad establece que la prevención y control de los riesgos ocupacionales, no es responsabilidad exclusiva del Grupo de Gestión de Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo, también de cada servidor público, contratistas, colaboradores y de aquellos que tienen bajo su responsabilidad grupos de personas o dependencias.

#### ➤ POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Unidad desarrolla su capacidad institucional para responder adecuadamente a las necesidades internas y externas de la entidad, en igualdad de oportunidades para sus funcionarios, a través de procesos transparentes en la vinculación, inducción, reinducción, capacitación, evaluación del desempeño y retiro.

#### ➤ POLÍTICA BIENESTAR LABORAL

La Entidad reconoce la sensibilidad del tema que maneja y por tanto vela por la seguridad física y emocional, y la calidad de vida de los servidores públicos; apoya y promueve su bienestar, mediante programas e incentivos orientados al mejoramiento del ambiente laboral, la cultura y el clima organizacional de la entidad, con las limitaciones establecidas por la ley. Para ello se apoya de estrategias como el sistema de estímulos, que permite generar impacto en las condiciones de vida de los servidores, incrementar el bienestar, la felicidad y por ende el fortalecimiento institucional.

Para la vigencia 2024 el plan de bienestar laboral y sistema de estímulos e incentivos, articula sus acciones con el plan anual de seguridad y salud en trabajo, y con el programa de formación y cuidado emocional, entendiendo que sus actividades no sólo aportan a la ruta del bienestar sino también a la de la felicidad; así mismo da cuenta de lo establecido en el Decreto Ley 1567 de 1998 conformando un conjunto interrelacionado de políticas y planes, cuyo propósito será elevar los niveles de satisfacción, eficiencia, desarrollo y bienestar de los servidores de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

El sistema de estímulos y en especial el programa de bienestar social y calidad de vida se desarrolla con base a los siguientes cinco (5) ejes:

- Equilibrio social
- Salud mental
- Convivencia social
- Alianzas institucionales
- Transformación digital

El sistema de estímulos adoptado institucionalmente mediante la política de bienestar laboral e incentivos de la Unidad; es materializado por el Grupo de Gestión del Talento Humano, a través del plan de bienestar social e incentivos; el primero está encaminado a mejorar las condiciones de vida del servidor público y su familia, el segundo está encauzado a generar condiciones favorables de trabajo y reconocimiento al buen desempeño.

#### ➤ POLÍTICA DE RIESGO PÚBLICO

La Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación a las Víctimas, consciente de la importancia de la prevención, protección y análisis del entorno, promoverá la autoprotección y el autocuidado desde las perspectivas socio política y de riesgo laboral en la planeación y la ejecución de las actividades asociadas al cumplimiento de los objetivos misionales, por lo anterior la Entidad, implementará, actualizará y ejecutará la Política de Riesgo Público con el fin de minimizar los impactos que pueden generarse a todos los colaboradores que estén expuestos.

#### ➤ POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, reconoce que el abuso en el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, por parte de cualquier colaborador perjudica su desempeño y tiene efectos adversos sobre la seguridad, eficiencia y productividad de los procesos.

Por lo tanto, establece que: el consumo de licor, uso, posesión, distribución o venta de sustancias ilícitas o controladas, en las instalaciones de la Unidad, o vehículos a su servicio, está estrictamente prohibido.

Ningún colaborador será sancionado o desvinculado por pedir ayuda para vencer su dependencia o por estar bajo tratamiento para su rehabilitación, sin embargo, de presentarse el caso en las instalaciones de la Unidad, la Coordinación de Gestión de Talento Humano o los líderes de procesos deben restringir el desarrollo de la tarea, principalmente en aquellos puestos considerados como críticos, o en actividades que puedan poner en riesgo su seguridad, la de sus compañeros o el público en general.

La Unidad puede realizar inspecciones no anunciadas para la detección de alcohol o sustancias ilícitas en las dependencias, también puede exigir que los servidores públicos y contratistas se sometan a evaluación médica y pruebas de alcohol o psicoactivos cuando exista sospecha de su uso, el resultado

positivo de la prueba o rehusarse a ella, es causal para medidas disciplinarias

La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas promueve campañas de prevención de consumo de alcohol, tabaco o sustancias psicoactivas a través del desarrollo continuo de acciones de estilos de vida y trabajo saludable mejorando así las condiciones de vida y la salud de los colaboradores.

Esta política debe ser entendida y cumplida por todos los servidores públicos, contratistas, subcontratistas y proveedores que presten servicio dentro de las instalaciones de La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas o en representación de ella, el incumplimiento de esta política es causal de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el "Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019".

#### ➤ POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2191 de 2022, "*Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral*", en sintonía con la Circular Interna 002 de 2022 y demás normas concordantes, se compromete con implementar acciones para que sus servidores públicos en todas su sedes a nivel nacional puedan disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones, así como promover el equilibrio de su vida personal y familiar; para lo cual incentiva que las funciones propias del empleo, las comunicaciones, los requerimientos, e instrucciones sean realizadas dentro de la jornada laboral independientemente de la modalidad en que se desarrollen las mismas.

Lo anterior toda vez que la jornada de trabajo para los empleados públicos en los niveles nacional y territorial se encuentra establecida en el Decreto Ley 1042 de 1998, siendo esta de **44 horas semanales**, quedando facultado el jefe del organismo para establecer el horario de trabajo y la forma en que debe ser cumplido, así como la adecuación de este de acuerdo con las necesidades institucionales.

En consecuencia, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas velará porque todas las dependencias, y grupos internos de trabajo desarrollen sus planes, programas, proyectos, actividades, reuniones, y actividades de capacitación y bienestar, dentro del horario laboral, procurando que las diferentes citas no se realicen en el tiempo de descanso de los servidores.

En relación con las comunicaciones y en el caso que se emitan comunicaciones fuera del horario laboral, el emisor de éstas deberá tener en cuenta que el receptor podrá ejercer su derecho a la desconexión laboral y contestarlas únicamente dentro de su horario laboral.

Además, la Entidad, promoverá el uso razonable y eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta de trabajo, las cuales no deben ser utilizadas como mecanismo para extender la jornada laboral prevista en el Decreto 1042 de 1978.

La inobservancia del derecho a la desconexión laboral podrá constituir una conducta de acoso laboral, en los términos de la Ley 1010 de 2006 si se presenta de forma persistente y demostrable. Para ello todo servidor que considere procedente presentar una queja frente a la vulneración del derecho lo puede realizar de forma escrita y sustentada, a nombre propio o de manera anónima, a través del Comité de Convivencia Laboral, siguiendo el procedimiento establecido por el Grupo de Gestión del Talento Humano y así mismo seguir el procedimiento para la atención de quejas establecido por el

comité de convivencia laboral.

La presente política, de acuerdo con las excepciones dispuestas en el artículo 6 de la Ley 2191 de 2022, no aplicará para los servidores que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo; ni en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la Unidad, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación de la entidad, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

La política de desconexión laboral será dada a conocer en los procesos de inducción y reinducción institucional, así mismo se encontrará publicada en la página web de la Unidad para su libre consulta, además fortalecerá la cultura y toma de conciencia entre las partes interesadas la adopción de esta política, a través de acciones de difusión y buenas prácticas.

Para procurar la desconexión laboral los servidores podrán emplear buenas prácticas como la redacción de mensajes automáticos de respuesta en sus periodos de ausencia originados por alguna situación administrativa, indicando las fechas en la que no estarán disponibles, e indicar los datos de contacto de la persona que respaldará al servidor en su ausencia; puede emplearse también programación de envío de correos electrónicos para que sean enviados/recibidos dentro del horario laboral; y pueden no abrir, revisar y/o responder a los medios de mensajería instantánea institucionales y no institucionales durante sus descansos o terminación de la jornada laboral.

#### ➤ POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Esta política tiene por objeto propender por la preservación, conservación y salvaguarda de la memoria histórica de las graves violaciones a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario del país contenida en los documentos de archivo que se derivan de sus actividades misionales en pro de la reparación integral a las víctimas.

#### • **MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION**

Para la presente vigencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 5 de marzo 2023, dentro de sus cambios efectuados se encuentran la actualización de contenidos de las políticas de Mejora Normativa e Integridad y Gestión de la Información Estadística, actualización de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados; se aclara el alcance, se reorganizan las políticas y se actualizan contenidos de las políticas de Servicio al ciudadano, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información.

La Unidad viene adelantando la aplicabilidad de nueva normativa emitida con el ánimo de fortalecimiento de las políticas del MIPG:

-

#### ➤ POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

Se emite el decreto 88 2022 el cual reglamenta los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea, por mandato del artículo 5 de la Ley 2052 de 2020 las autoridades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial, así como los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, deben automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que adelanten siguiendo los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la

información y las Comunicaciones.

Actualmente contamos con los siguientes trámites y OPAS en la unidad:

N°	Trámite u OPA inscrito en el SUIIT	Tipo
1	Asesoría a víctimas en el exterior	OPA
2	Certificación de Víctima	OPA
3	Inscripción en el RUV	Trámite
4	Indemnización Administrativa	Trámite
5	Consulta Trámites Unidad en línea	OPA
6	Solicitud Atención Humanitaria	Trámite
N°	Trámite u OPA a incluir en el SUIIT	Tipo
7	Certificación de las entidades del orden nacional que conforman el SNARIV / Certificación de las entidades del orden territorial	Trámite
8	Confinamiento	OPA
9	Evaluación de la Cesación de la Condición de Vulnerabilidad y Debilidad Manifiesta	Trámite
10	Novedad y/o actualización de información tramitada	Trámite
11	Apoyo técnico en la inscripción, elección e instalación - Actas de instalación de las mesas	OPA

 Priorizados para digitalización y Automatización en 2023

 Priorizados para digitalización y Automatización en 2024

**Fuente:** Elaboración propia, Oficina Asesora de Planeación

#### ➤ INTEGRACION DE SISTEMAS DE GESTION

La integración de nuestros sistemas de gestión ofrecerá grandes ventajas, como la optimización y reducción en recursos y tiempo empleado en la gestión de los propios sistemas, la simplificación y reducción de la documentación y una gestión más eficiente de los procesos de la organización.

Se han adelantado espacios de integración entre los líderes que conforman el Sistema Integrado de Gestión – SIG liderados por la Oficina Asesora de Planeación, con el Propósito de avanzar en diferentes estrategias y escenarios de integración, llegando a establecer como posibles pasos para su consecución:

- Identificar en la Unidad todos los sistemas de gestión en proceso o implementados, las metodologías que se estén utilizando y las responsabilidades asignadas.
- Designar a la persona coordinadora o responsable del proyecto de integración.
- Establecer un cronograma donde se especifiquen los elementos que se tienen que integrar, plazos, responsables de los procesos afectados y documentos que se van a generar o actualizar.
- Comunicar a todas las personas de la organización que estén implicadas los cambios que se van a realizar, la nueva estructura, documentación y funciones asignadas.

## **Elementos Integrables**

### *Contexto de la organización*

- ✓ Cuestiones externas e internas.
- ✓ Partes interesadas
- ✓ Alcance del sistema integrado de gestión
- ✓ *Mapa de Procesos*

### *Liderazgo*

- ✓ Compromiso y liderazgo
- ✓ Política integrada
- ✓ Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

### *Planificación*

- ✓ *Acciones para abordar riesgos y oportunidades*
- ✓ *Objetivos y planificación para lograrlos*

### *Apoyo*

- ✓ *Recursos*
- ✓ *Competencia*
- ✓ *Toma de conciencia*
- ✓ *Comunicación*

- ✓ *Información documentada*

#### *Operación*

- ✓ *Planificación y control operacional*
- ✓ *Evaluación del desempeño*

#### *Seguimiento, medición, análisis y evaluación*

- ✓ *Auditoría interna*
- ✓ *Revisión por la dirección*

#### *Mejora*

- ✓ *No conformidad y acción correctiva*
- ✓ *Mejora continua*

Se estima poder alcanzar en un inicio un avance del 65% en la ruta para la integración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con las actividades identificadas susceptibles de integración en corto plazo.

## Integración HSEQ



En adelante se hace necesario:

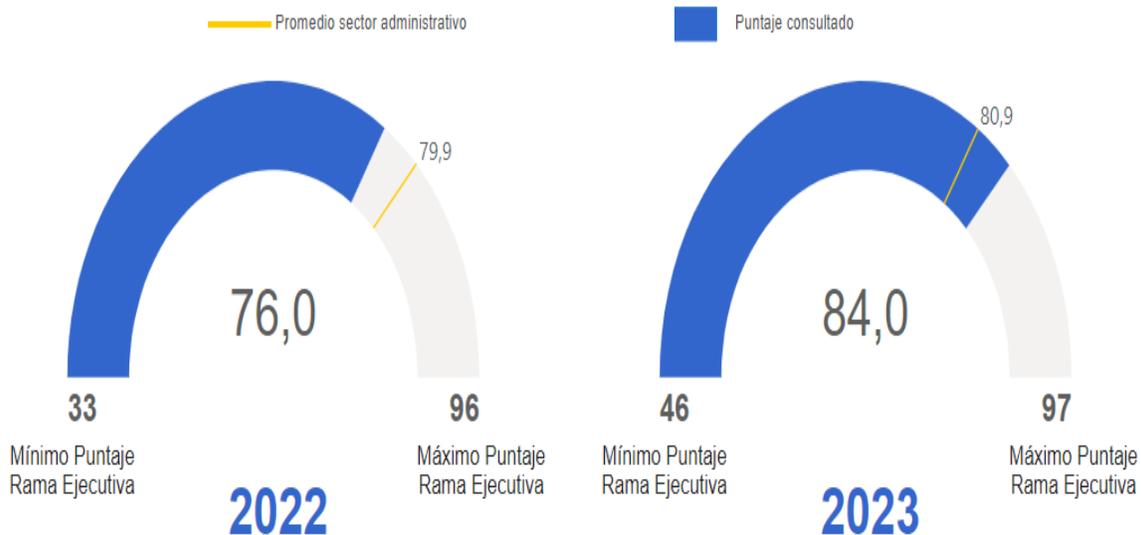
- A partir del ejercicio de recopilación de la información, se debe actualizar el estado de las actividades definidas en la ruta de integración
- Consultar con la Oficina de Control Interno, si se han realizado diagnósticos frente al nivel de integración del Sistema Integrado de Gestión y de haberlos cuales son las recomendaciones que se tendrían producto de estos ejercicios
- Realizar nuevamente el análisis de la alineación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Sistema Integrado de Gestión, y la Alineación estratégica de la entidad y a partir de este ejercicio definir un plan de trabajo
- Analizar la creación de mesas técnicas de integración del SIG, como escenario de concertación y articulación de los sistemas que conforman el SIG.

#### ➤ OBJETIVOS ESTRATEGICOS INTEGRADOS

1. Fortalecer, modernizar y adecuar la institucionalidad para contribuir a la implementación de la política de víctimas del país integralmente con calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, identificando además, las necesidades de los usuarios, garantizando su participación y mejorando continuamente los procesos, el cumplimiento de los requisitos institucionales, legales, aplicables y demás requisitos suscritos por la entidad. (Calidad)
2. Salvaguardar la información bajo los principios de seguridad, privacidad, confidencialidad e integridad con transparencia y efectividad en la gestión y promover la disponibilidad de activos y de la información que permita una adecuada toma de decisiones en materia de política de víctimas. (SGSI)
3. Asegurar la memoria institucional y salvaguardar la documentación durante su ciclo de vida con controles que permitan mejorar la eficiencia y desarrollo de los procesos de la entidad en el marco de su fortalecimiento y adecuación institucional (SGDA)
4. Garantizar un ambiente de trabajo propicio que permita contar con condiciones de trabajo seguras, saludables y sostenibles y así contribuir al bienestar institucional a una cultura de autocuidado y a una adecuada implementación de la misionalidad de la Entidad (SG - SST).
5. Impulsar estrategias, programas y controles necesarios para alcanzar una mayor responsabilidad sobre la protección del medioambiente, por medio de la identificación de sus impactos ambientales, establecimiento, aplicación y evaluación de controles que permitan mejorar continuamente el sistema y el desempeño ambiental. (SGA)

- **MEDICION INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

A nivel de resultados de implementación de MIPG, la Unidad se encuentra actualmente en un nivel de desempeño institucional del 84% para la evaluación de la vigencia 2023.

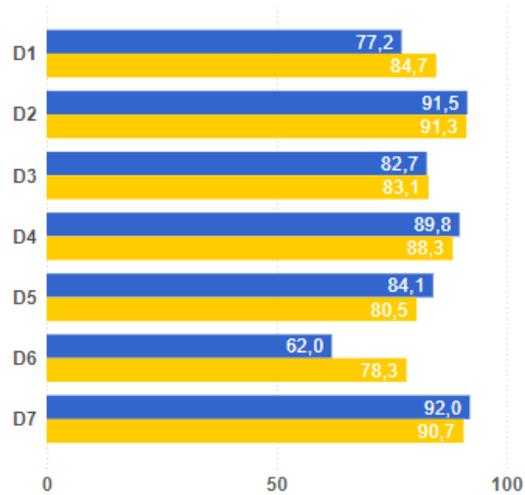


Para este año 2024, la Unidad ha efectuado en los meses de abril y mayo su evaluación del Índice de Desempeño Institucional a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP para su vigencia 2023, para este ejercicio han participado procesos y dependencias de competencia a las 7 Dimensiones y 19 políticas que conlleva el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, obteniendo los siguientes resultados:

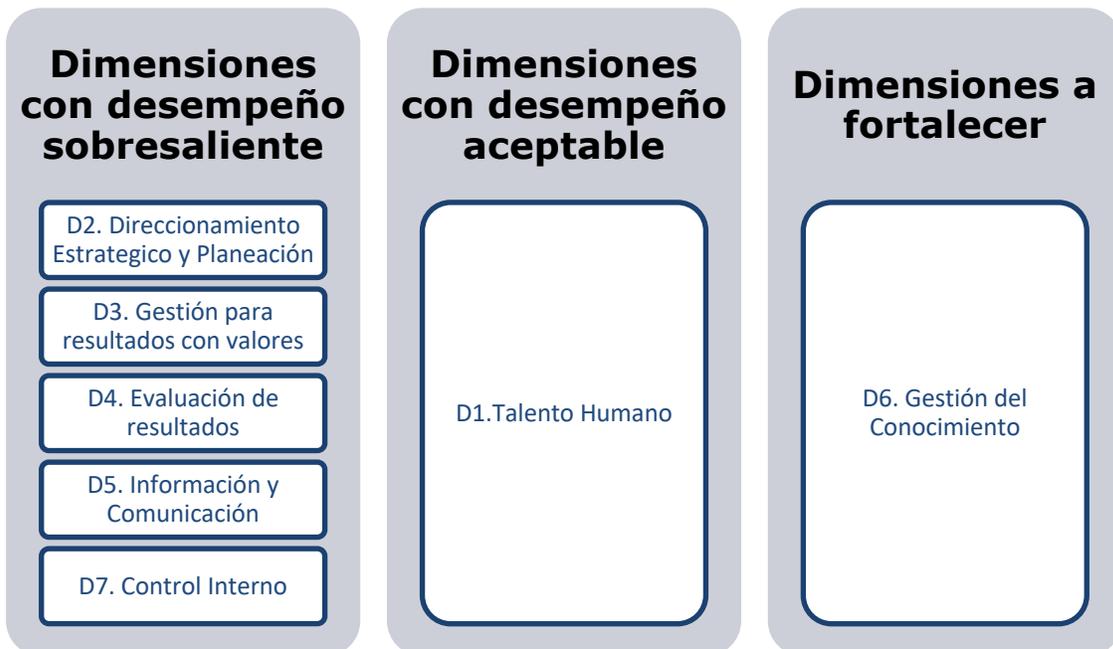
- Incremento del 8% en el Índice de Desempeño Institucional en relación con la vigencia 2022
- 3,1 % por encima del promedio del sector 80,9%, esto corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte del sector de Inclusión social y reconciliación

## Índice de las dimensiones de gestión y desempeño

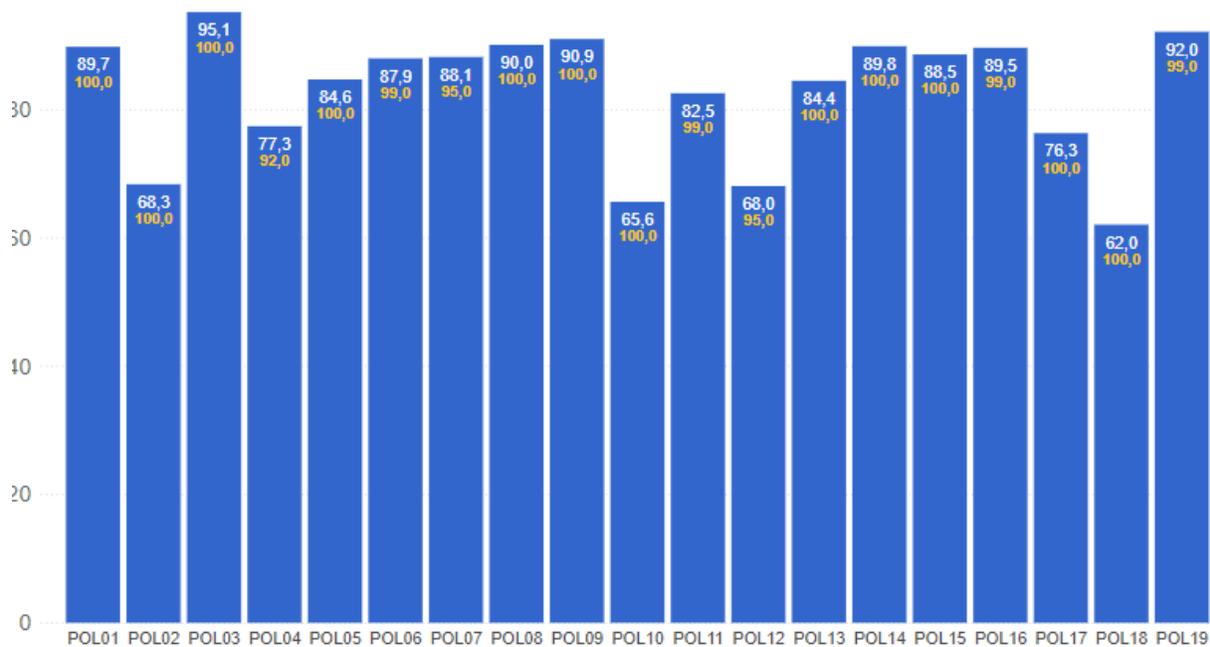
● Unidad Víctimas      ● Calificación Gral. Dimensión



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública



## Índice políticas de gestión y desempeño



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

### Políticas con desempeño sobresaliente

Planeación Institucional

### Políticas con desempeño aceptable

Gestión Estratégica del Talento Humano

Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

Gobierno Digital

Seguridad Digital

Defensa Jurídica

Seguimiento y Evaluación Desempeño Institucional

Gestión Documental

Control Interno

### Políticas a fortalecer

Integridad

Gestión Presupuestal y Eficiencia Gesto Público

Compras y Contratación Pública

Mejora Normativa

Servicio al Ciudadano

Racionalización de Trámites

Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción

Gestión Información Estadística

Gestión del Conocimiento

- **RELACION CON EL CIUDADANO**

La Unidad para las Víctimas cuenta con tres canales de atención por medio de los cuales la población víctima puede acceder a los servicios brindados, a partir de esto, se remiten los resultados de la medición realizada durante el primer semestre del año 2024, para el canal de atención escrito, presencial, canal telefónico y virtual.

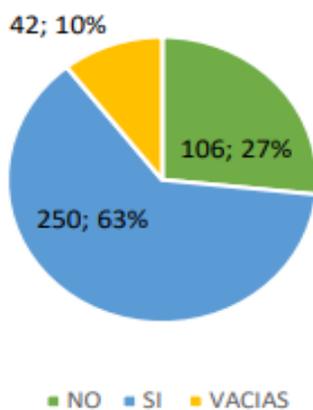
A continuación, se relacionan los resultados de satisfacción del usuario con respecto estos canales de atención:

- **CANAL ESCRITO**

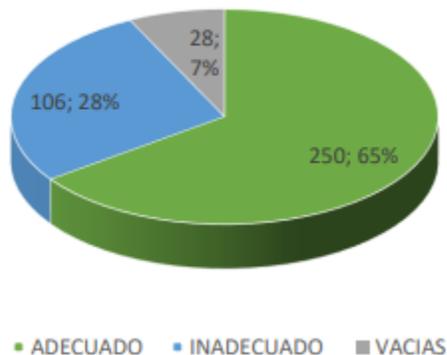
**OBJETIVO:** Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas

**POBLACIÓN:** 408 encuestas diligenciadas

**Claridad de la respuesta**



**Tiempo de respuesta**



**ACCIONES:**

- Revisión de versiones finales de respuesta con las diferentes dependencias, simplificando el lenguaje utilizado, evitando tecnicismos innecesarios.
- Seguimiento diario, semanal, quincenal y mensual de seguimiento a las diferentes dependencias en la entrega de insumos para dar respuesta en términos

- **CANAL PRESENCIAL:** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas- Unidad para las Víctimas, cuenta con 223 puntos de Atención y 35 Centros Regionales de Atención a Víctimas, distribuidos en todo el territorio nacional, como una estrategia de respuesta a la demanda de atención de los ciudadanos y/o víctimas de los diferentes municipios que acuden solicitando respuesta y con nuevas peticiones ante la entidad.

**OBJETIVO:** Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o víctimas con relación a los procesos de atención y servicio de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas, por medio de la aplicación de encuestas que permitirán adelantar acciones para fortalecer la prestación del servicio

**POBLACION:** La aplicación de la encuesta se realizó a nivel nacional en 167 puntos de atención 32 centros regionales y 8 jornadas de atención, con operación vigente para la prestación del servicio. En este proceso se aplicaron 2.416 encuestas de satisfacción en el primer semestre del 2024, en 199 puntos de atención y/o centros regionales de atención a víctimas, de las 20 Direcciones Territoriales.

**PREGUNTA 1.**

¿cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio línea de atención telefónica?



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO

PREGUNTA 2.

¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO

PREGUNTA 3.

¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO

PREGUNTA 4.

¿Considera que la atención recibida fue adecuada al utilizar la opción "Grupo Étnico"? (Chat web)



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO



PREGUNTA 5.

¿cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio?



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO - JUNIO

PREGUNTA 6.

¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?



PREGUNTA 7.

¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?



FUENTE: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO – JUNIO

## ACCIONES:

- Informe Semanal: El primer día hábil de cada semana calidad entrega informe correspondiente los resultados parciales con corte al sábado inmediatamente anterior, allí se detalla la precisión por: proceso, supervisores y precisión total; de igual forma se identifican los orientadores que se encuentran en Cuartil 3 y 4 (Q3 y Q4); y se relacionarán los ítems y temas que generen impacto; esto con el fin que el staff (Formación, Calidad y Supervisores) cuenten con el insumo necesario para poder ejecutar refuerzo en el transcurso de la semana, focalizando los orientadores e ítems que presentan mayor cantidad de afectaciones. Talleres focalizados: Se realizarán talleres para las personas que tienen Q3 y Q4 con el fin de aclarar dudas y explicar bien los procedimientos.
- Alertas: Se envían alertas operativas vía correo electrónico.
- Correo Kairos: A partir del mes de marzo se enviaban correo diario a las personas auditadas solicitando revisión del aplicativo Kairos para validar los monitores.
- Piso Sede: Calidad realiza acompañamiento a los orientadores que presentan dudas en la gestión que están realizando. Videos: Se realizan videos didácticos TikTok con las oportunidades de mejora evidenciadas Audios: Se realizan audios con ejemplos de la correcta gestión a realizar para responder dudas del ciudadano.
- Piezas Gráficas: Teniendo en cuenta los temas que están generando mayor impacto, se crean piezas gráficas y se comparten con el grupo correspondiente.
- Retroalimentaciones inmediatas: En las retroalimentaciones individuales se aclara al orientador el proceso correcto y las dudas que se presenten.
- Toma de operación: En piso se realizarán preguntas aleatoriamente frente a la información que se indicó en preturnos, notas, chequéalos, para validar nivel de atención, recordarles la importancia de la concentración en la labor diaria y asegurar que la información quede clara. Adicional se validará si tienen abiertas las herramientas para el desarrollo de **la gestión**
- Acompañamiento grupo nuevo: Los 2 primeros días de conexión del grupo nuevo calidad realiza monitoreos al lado con el fin de ayudar al orientador a despejar sus dudas y brindar tips y recomendaciones frente a la gestión. Ternas: La figura de ternas (Formación, Supervisor, Calidad) se establece con el objetivo de trabajar en forma focalizada con cada uno de los supervisores - orientadores asignados, generando planes de acción que conlleven a mitigar el impacto en reprocesos al ciudadano y resultados de calidad.

## 4.6 FACTOR COMUNICACIÓN

- **CANALES INTERNOS**

**Yammer:** Yammer o Viva Engage es la red social de Microsoft disponible para funcionarios, contratistas y operadores de la Unidad a través de la cual, todas las personas de la entidad comparten información valiosa de sus áreas misionales o direcciones territoriales.

Se convierte en un espacio para visibilizar acciones, mover contenidos de nuestro talento humano y socializar información estratégica e institucional.

### **Cartelera física: Sede central y territoriales**

Se ha diseñado un nuevo estilo de cartelera de acuerdo con la nueva imagen institucional a ser instaladas en la sede central. Para la publicación de contenidos en estas carteleras se diseñó una plantilla que usan los comunicadores territoriales para publicar información de su territorio, estas carteleras contienen información misional y estratégica de acuerdo con las necesidades.

**Boletín Vale:** Boletín semanal, que contiene información institucional relacionada a áreas como Talento Humano, OTI, actividades de capacitación u otras que requieran ser socializadas con el público interno. Este envío se realiza a través de MailChimp y nos da la trazabilidad de visualizaciones, clics y medir el impacto de las publicaciones. Se envía un contenido semanal o varios de acuerdo con las necesidades de las áreas.

**Intranet:** Mi unidad es un sitio de SharePoint que nos permite socializar contenidos para que el público interno lea o consulte la información de la entidad. Además, es posible descargar formatos o entrar a otras herramientas como Ulises. En esta plataforma alojamos videos, artículos y noticias de vital importancia para el público interno.

**Noticiero En Sintonía con la Unidad:** Noticiero semanal que busca compartir las noticias relevantes la unidad de la mano de quienes son sus protagonistas. Buscamos que sean los funcionarios y contratistas quienes cuenten qué está pasando e informen. Es un medio interno dinámico, plural y participativo a disposición de todas las áreas de la entidad.

**Lecturas:** Nuevo espacio que pretende conocer y conversar sobre las dinámicas del conflicto armado, sus raíces, lógicas y expresiones a partir de escritos y demás expresiones artísticas que en ocasiones han sido escritas por las víctimas del conflicto.

**Programa radial "Hechos que reparan":** Es el espacio de las Víctimas en la radio colombiana, son historias de vida que se han convertido en hechos reparadores para la comunidad.

**Videos pedagógicos:** Las áreas y equipos de la Unidad para las víctimas harán videos que permitan a funcionarios y contratistas de la Unidad conocer cómo funcionamos, qué hace cada área y familiarizarse con la misionalidad e importancia de una entidad como la nuestra.

- **CANALES EXTERNOS**

**Twitter, Facebook, Instagram, Flickr, Tik Tok, :** En estas plataformas se realizan publicaciones entendidas como fotografías o videos en las que se informa de las actividades diarias que realiza la Unidad para las Víctimas en el territorio nacional. También se realizan publicaciones de tipo informativo que permiten dar a conocer ofertas, servicios o atenciones dirigidas a las víctimas del conflicto armado.

Asimismo, se realizan publicaciones de campañas lideradas por la entidad, con las que se busca comunicar determinada estrategia o acción.

**YouTube:** En esta plataforma se publican los videos y piezas audiovisuales relacionadas con historias de vida, informaciones, campañas, pódcast que evidencian y recopilan el trabajo realizado por la Unidad para las Víctimas. Esta plataforma también sirve de repositorio para almacenar el registro audiovisual que se hace en la entidad.

**Página web:** Se publican piezas periodísticas, noticias, historias de vida, especiales multimedia y es el repositorio de toda la información que brinda la Unidad para las Víctimas.

- **USUARIOS (comportamiento)**

El comportamiento de los usuarios en los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Unidad ha sido constante durante el primer semestre de 2024.

La herramienta Social Media Insights, ha permitido obtener este análisis y presentar las métricas para 4 de nuestras redes sociales más importantes.

<b>COMPORTAMIENTO USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2024</b>				
<b>REDES SOCIALES</b>	Facebook	Instagram	Twitter	YouTube
<b>SEGUIDORES</b>	1.655	578	832	334
<b>PUBLICACIONES</b>	1.553	707	3.882	151

**Fuente:** Elaboración propia, Oficina Asesora de Comunicaciones

## **5. CONTEXTO EXTERNO**

### **5.1 FACTOR POLITICO**

- **PROYECCION NUEVO GOBIERNO**

Cerca de 9,36 millones de colombianos son víctimas del conflicto armado, lo que corresponde aproximadamente al 20% de la población nacional. Esto da cuenta de una sociedad y de una institucionalidad que, históricamente, han sido incapaces de evitar que la guerra impacte la vida de los civiles inocentes y no han podido garantizar que estas atrocidades dejen de repetirse, pues el número de víctimas del conflicto armado del país aumenta a diario. El desplazamiento forzado es el hecho que más ha afectado a la población, principalmente en las áreas rurales del país con vocación productiva tradicionalmente agrícola, obligándola a asentarse en condiciones de miseria en las ciudades, perdiendo no solo sus medios de producción, sino llevándolos, en muchos casos, a la mendicidad.

Entre las víctimas, se encuentran sujetos de especial protección constitucional y en condiciones de vulnerabilidad, como las niñas, niños y adolescentes, las mujeres y los pueblos y comunidades étnicas, la población víctima en condición de discapacidad y víctimas con orientaciones sexuales e identidad de género diversos, las cuales requieren medidas de atención y reparación diferenciada que responda a sus necesidades particulares y que permita avanzar en la superación del Estado de Cosas Inconstitucional declarado a partir de la Sentencia T-025 de 2004.

A pesar de que entre 2002 y 2022 se han destinado 219 billones de pesos para la atención y reparación a las víctimas, solamente se ha indemnizado al 14% de éstas, y en 2021 el 50,1% se encontraba en pobreza monetaria. Si el número de víctimas dejara de aumentar hoy, repararlas integralmente podría tomar 67 años y costar, solo en el rubro de inversión, 142 billones de pesos.

El Plan Nacional de Desarrollo propone fortalecer los procesos más rezagados y con más impacto en la reparación y reconstrucción de los proyectos de vida como lo son los procesos de retorno y reubicación, así como la restitución de tierras y de derechos territoriales; de tal forma que se revierta el desarraigo ocasionado por la violencia y que las víctimas recobren su capacidad y vocación productiva y, sobre todo, que estos procesos sean sostenibles en el tiempo. Esto implica la necesidad de definir acciones específicas en materia de salud, educación, vivienda y generación de ingresos, de manera que se logre avanzar su estabilización socioeconómica garantizando condiciones de vida dignas. También se requerirán acciones que permitan preservar la vida y garantizar condiciones de seguridad y libertad para toda la población, así como el fortalecimiento de la reparación no material y las garantías de no repetición.

De esta manera, se reafirma la centralidad de las víctimas del conflicto en el Acuerdo Final, y su lugar preponderante en este Plan Nacional de Desarrollo, cuyas transformaciones buscan generar los escenarios institucionales propicios que permitan garantizar las medidas de reparación integral y por esta vía la convivencia, la reconciliación y la no repetición de los hechos victimizantes ocurridos con ocasión del conflicto armado.

Dentro de los retos de la Unidad para este cuatrienio 2022 – 2026 en el Plan Nacional de Desarrollo esta:

1. Ordenamiento del territorio alrededor del agua y justicia ambiental

Tenencia en las zonas rurales, urbanas y suburbanas formalizada, adjudicada y regularizada:

- Acelerar los procesos de **restitución de tierras** y el cumplimiento de los fallos

2. Seguridad Humana y Justicia Social

Fortalecimiento de la **prevención y la protección** para poblaciones vulnerables desde un enfoque diferencial, colectivo e individual:

- Proteger la vida y prevenir las afectaciones que ocasiona el multictímen, con énfasis en los líderes y lideresas sociales, defensores y defensoras de derechos humanos y personas en reincorporación.

**Superación de Situación de Vulnerabilidad** para la reparación efectiva e integral de la población víctima del conflicto:

- Lograr su estabilización socioeconómica, focalizando la oferta social del Estado de acuerdo con sus necesidades. Avanzar en los derechos más rezagados: Vivienda y Generación de Ingresos

5. Convergencia Regional

Reconstrucción del tejido social a través del diálogo, la memoria, la convivencia y la reconciliación.

Formulación y sostenibilidad de la política de **verdad y memoria**.

Acceso efectivo de las víctimas del conflicto armado a las medidas de reparación integral:

- Impulsar la **reparación colectiva**, fortalecer los **retornos y reubicaciones** y optimizar la entrega de la **indemnización**



El cambio es con las mujeres

Mujeres en el centro de la política de la vida y la paz: Programa Integral de Garantías; CERREM Mujeres; plan de acción de la Resolución 1325; Revisión indicadores PMI; Potencializar los criterios de mujer en la política pública de víctimas



Nueva generación para la vida

Prevención del reclutamiento, utilización, uso y violencia sexual: Nuevo componente de protección y restablecimiento de derechos donde se vinculan acciones al sector defensa para atender afectados por GAO y GDO



Pueblos y comunidades étnicas

Cumplimiento de los Decretos Ley étnicos: Protección territorial y fortalecimiento a la autonomía y autodeterminación; superación de las barreras históricas de la exclusión y la no repetición del conflicto



Jóvenes con derechos

Jóvenes en paz: Los jóvenes no seguirán siendo la víctima del conflicto armado

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

## • POLÍTICAS PÚBLICAS

### Reparación transformadora

La reparación integral solo será posible si se logra avanzar en las medidas más rezagadas que, por diversos factores, no han contado con el impulso necesario para ser cumplidas. Como punto de partida se implementarán herramientas que permitan conocer cuántas víctimas y de qué forma han avanzado en la reparación administrativa, y se definirán las metas específicas que se deben formular para lograr la reparación integral.

Se acelerarán los pagos de indemnización administrativa a las víctimas del conflicto mediante la aplicación de las herramientas técnicas, operativas y presupuestales para lograr el mayor avance posible en esta medida y para superar las dificultades e inconformidades operativas que las víctimas han planteado en las diferentes jornadas de diálogo adelantadas para la construcción de este Plan Nacional de Desarrollo. Al final del gobierno, un número significativo de víctimas del conflicto habrán sido indemnizadas administrativamente.

Se avanzará decididamente en la formulación e implementación de los Planes Integrales de Reparación Colectiva (PIRC), fortaleciendo los procesos de diálogo y construcción colectiva con sujetos que aún no disponen de un Plan, y se desarrollarán las acciones necesarias para garantizar y acelerar el cumplimiento de los compromisos de las diferentes entidades del Estado en los PIRC que ya se encuentran formulados.

Se implementarán los planes de retorno y de reubicación, se garantizará su sostenibilidad y se articularán con otros procesos de planeación y acción institucional como los PIRC, PDET, Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS), y aquellos dispuestos para comunidades y grupos étnicos como los Planes de Salvaguarda y los Planes Específicos de Atención y Protección. Esto, para evitar duplicar la oferta institucional que reciben las comunidades y avanzar hacia la consolidación de una estrategia de reparación en donde la integralidad sea un eje central de la política y no solo un adjetivo inocuo.

Se acercarán las medidas de la política pública de víctimas a los connacionales víctimas en el exterior mejorando la atención y orientación que se brinda a esta población en los diferentes consulados y embajadas de Colombia en el mundo, y articulando las acciones 237 del Gobierno nacional con las organizaciones de víctimas en los diferentes países, con el fin de construir de forma conjunta y diferenciada modelos de intervención.

Indicador	Línea base	Meta cuatrienio	Asociación con Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS
Planes de reparación colectiva en implementación (mayor al 50%).	122 (2022)	300	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Planes de reparación colectiva formulados y concertados con los sujetos.	182 (2022)	642	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Porcentaje de víctimas con atención humanitaria	90% (2022)	100%	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Víctimas indemnizadas administrativamente.	1.326.390 (2022)	1.926.390	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Víctimas que superaron la situación de vulnerabilidad (con una nueva medición)	0	2.000.000	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Víctimas retornadas, reubicadas e integradas localmente (con una nueva medición)	0	368.000	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

# Reparación efectiva e integral a las víctimas

## Objetivo

Avanzar en la **reparación integral de las víctimas** del conflicto armado hacia la reconstrucción de proyectos de vida, con el concurso de todas las entidades del Estado.

**14 %** víctimas indemnizadas y **7,4** millones de víctimas faltan por esta medida

**6 %** de Sujetos Colectivos han implementado los Planes de Reparación



### Reparación transformadora

Reconstrucción de los proyectos de vida de las víctimas avanzando en las medidas más rezagadas: indemnización, reparación colectiva y retornos y reubicaciones.



### Estabilización Socioeconómica para las

**Víctimas** Restablecimiento de las condiciones socioeconómicas, con énfasis en generación de ingresos y vivienda



### Restituimos la tierra para armonizar la vida

Avance en los procesos de restitución de tierras **Vida, Seguridad y Libertad de los territorios**

Construcción de estrategias de paz en los territorios que permitan el cese de las victimizaciones.



### Colombia potencia de la vida a partir de la No Repetición.

Fortalecimiento de procesos comunitarios y reconstrucción del tejido social.



### Superación de la deuda histórica con los pueblos y territorios étnicos

Materialización de los derechos a la autonomía, la identidad cultural

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

## Estabilización socioeconómica para las víctimas

El esfuerzo de este Gobierno estará centrado en la optimización, priorización y focalización de la población víctima en la oferta social, junto con la creación de componentes diferenciados dentro de esta oferta, de tal forma que se logre avanzar en la garantía de los derechos socioeconómicos más rezagados, como son los derechos a la vivienda y a la generación de ingresos. Estos derechos serán la base para la consolidación de soluciones duraderas que permitan la reconstrucción de sus proyectos de vida. Esto último implicará dotar de capacidades a la población víctima, a partir de sus necesidades y de las necesidades y características del territorio en donde se implementen, con el fin que se pueda garantizar su auto sostenimiento en el marco de las soluciones duraderas. Adicionalmente, se fortalecerá el acceso a la educación como elemento necesario para la superación de la pobreza y la movilidad social en el mediano plazo.

## Restituimos la tierra para armonizar la vida

Las víctimas de desplazamiento, despojo y abandono forzado de tierras serán parte central de la transformación del campo y de las reformas que se propongan para el fortalecimiento de las actividades agropecuarias. Para esto, se definirán los instrumentos para intervenir en zonas que no han podido ser micro focalizadas y que impiden acceder al predio; se adquirirán predios urbanos o rurales que sean objeto de procesos de extinción de dominio; y se propenderá por la destinación adecuada de los inmuebles que son objeto de compensación cuando se presenten situaciones que impidan su entrega a otras víctimas, a opositores que acrediten la buena fe exenta de culpa o a los segundos ocupantes. Se robustecerán las acciones desde la etapa administrativa hasta la etapa de cumplimiento de órdenes de restitución para disponer de los mecanismos jurídicos que permitan el reconocimiento y atención a los terceros en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica que actualmente se ubiquen en los predios objeto de restitución. Se adoptarán, además, los lineamientos institucionales e instrumentos para el desarrollo de proyectos productivos en suelo urbano, y se

prestarán servicios de acompañamiento integral con miras al desarrollo de las capacidades productivas, propendiendo por el fortalecimiento de los procesos comunitarios asociativos entre la población restituida y no restituida.

### **Vida, seguridad y libertad de los territorios**

Este Plan Nacional de Desarrollo orientará todos los esfuerzos institucionales hacia la construcción de estrategias de paz en los territorios, como se detalla en el capítulo de Paz Total. Así, se promoverá el cese de la confrontación armada y hostilidades mediante diálogos con grupos armados con objetivos políticos y conversaciones con miras al sometimiento a la justicia de los actores con intereses económicos ilegales. Se impulsará, además, la construcción una cultura de paz para reconstruir el tejido social y la confianza en los territorios, y se fortalecerán nuevos modelos de seguridad y desarrollo territorial que permitan sustituir las economías ilegales que han permitido a estos grupos armados consolidar control territorial en detrimento de la vida y la libertad de las comunidades. Igualmente, se avanzará decididamente en la conservación de un territorio pensado para la vida, libre de Minas Antipersonal (MAP), Municiones Abandonadas sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI) y se adelantarán estrategias de prevención y protección que permitan garantizar la vida y ejercicio de la labor de los líderes y lideresas sociales, defensores y defensoras de derechos humanos, líderes y lideresas ambientales, reclamantes de tierras y líderes y lideresas étnicos. Se garantizará la intervención pertinente, oportuna y coordinada por parte de las diferentes entidades del Estado para responder a las amenazas y vulneraciones a los derechos a la vida, libertad, integridad y seguridad en escenarios de confinamiento, en donde se buscará el restablecimiento de las condiciones de seguridad necesarias para la cesación de este hecho y se avanzará en el empoderamiento de las formas propias de control territorial (guardias indígenas, cimarronas, campesinas y de mujeres) como estrategia de protección territorial y de fortalecimiento a la autonomía y autodeterminación de los pueblos y comunidades, ya que la defensa de la vida y el territorio no puede seguir siendo un factor de riesgo. Aunado a lo anterior, se activarán y fortalecerán las instancias de diálogo, como la Mesa Nacional de Garantías, la Mesa de Cumbre Agraria y las Mesas Territoriales de Garantías, como espacios de interlocución entre la sociedad civil y las autoridades; se fortalecerá la Comisión Nacional de Garantías de Seguridad así como el diálogo en instancias nacionales y territoriales, y se brindarán garantías para el ejercicio de los derechos a la libertad de expresión, a la movilización y la protesta social, el derecho a defender los derechos, en particular los territoriales y ambientales, y se impulsará la política de acceso a la libertad de información.

### **Colombia potencia mundial de la vida a partir de la no repetición**

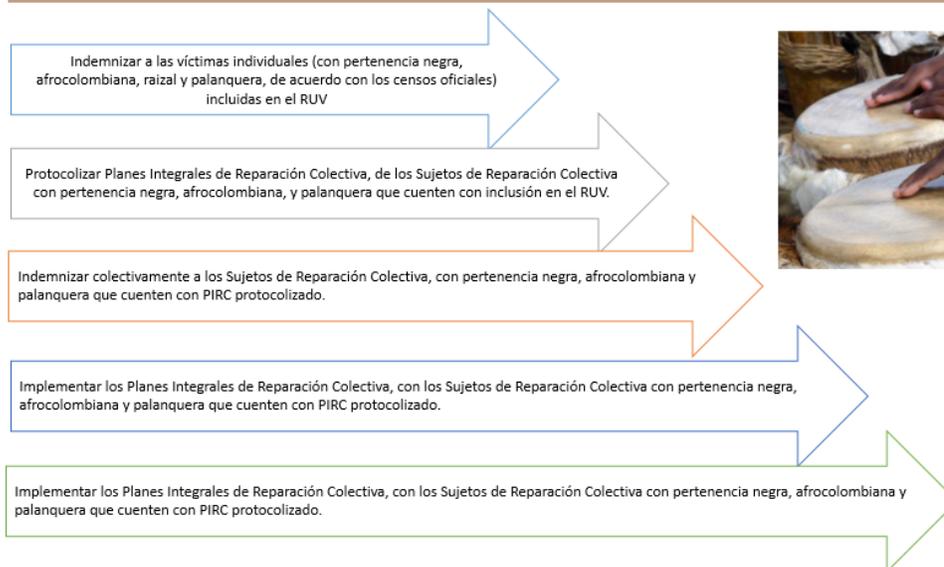
Con el objetivo de proteger a los niños, niñas y adolescentes y evitar que sean víctimas de actividades delincuenciales se fortalecerán los procesos educativos formales y no formales y las actividades culturales y deportivas en los territorios, rescatando así las costumbres de las diferentes regiones y fortaleciendo los procesos comunitarios que permitan reconstruir el tejido social. Adicionalmente, acogiendo las recomendaciones de la CEV, se desarrollarán estrategias que permitan la construcción de una cultura para la paz, la reconciliación, el desarrollo de habilidades socioemocionales, la educación en derechos humanos y la solución alternativa de conflictos, de tal forma que la población sea capaz de manejar sus diferencias de forma pacífica y no recurra al uso de la fuerza, las intimidaciones, amenazas o las armas. Se robustecerán los procesos de búsqueda de personas desaparecidas desde una perspectiva reparadora que aporte a las medidas de satisfacción y los actos de reconocimiento y de reparación simbólica, tanto para contribuir a la reparación individual de las víctimas, como a la difusión de los hechos que suscitaron violencia, de manera que toda la población sea consciente de lo que, por ningún motivo, nos debemos volver a permitir.

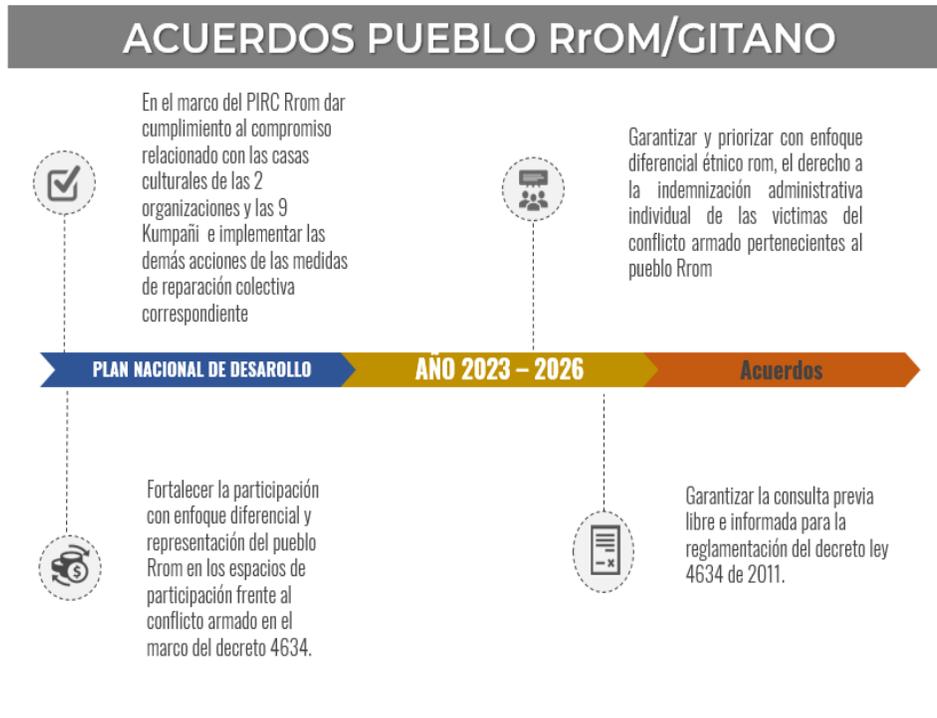
## Hacia la superación de la deuda histórica con los pueblos y territorios étnicos

Para contribuir a la reparación integral de los pueblos y territorios étnicos se consolidará una propuesta de armonización de herramientas que permita articular la política de víctimas, con la política de paz y con lo ordenado por la Corte Constitucional en el marco del Estado de Cosas Inconstitucional frente a la población desplazada. Así, se construirá de manera dialógica con los pueblos y sus autoridades una estrategia que permita que los PIRC, los planes de retorno y reubicación, los PATR y los planes de salvaguarda y planes específicos confluyan hacia la materialización de los derechos a la autonomía, la identidad cultural y el territorio y permitan garantizar su pervivencia física y cultural.



### ACUERDOS COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS





Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

### • METAS PLAN MARCO DE IMPLEMENTACION

De acuerdo con el SIIPO, dos de los tres pilares del punto 5 de Víctimas evidencian retrasos en sus metas. El pilar 5.1. Justicia y verdad registró un avance del 100% entre 2017 y noviembre de 2022. Por su parte, el Pilar 5.4. Reparación integral para la construcción de paz alcanzó el 55,5% y el Pilar 5.6. Derechos Humanos llegó al 69,88%. 300 particularmente, es notorio el bajo cumplimiento de los compromisos de reparación integral a las víctimas, con énfasis en los sujetos colectivos; así como la incipiente articulación del mandato del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición (SIVJRNR), con otros sistemas como el de atención y reparación a 59 víctimas del conflicto armado (SNARIV).

Indicador PMI	Entidad	Meta a 2026
Sujetos de reparación colectiva con Plan de Reparación Colectiva implementado	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	79
Avance significativo en la reparación integral de las víctimas	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	300

Pilar PMI	Transformación del PND y aporte al cumplimiento del PMI
<i>Transformación: Seguridad humana y justicia social/ paz total</i>	
<b>Justicia y Verdad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulación entre el SIVJNRN y el SNARIV con el fin de coordinar esfuerzos institucionales para avanzar en la reparación de las víctimas.</li> <li>• Incorporación de los enfoques diferenciales y las condiciones jurídicas, económicas y logísticas para la ejecución de las sanciones propias y las medidas de contribución a la reparación integral a las víctimas, en desarrollo del principio de colaboración armónica con otras ramas de poder.</li> <li>• Aumento de las capacidades de investigación de las entidades competentes, realizando ajustes normativos e institucionales para fortalecer la articulación de la Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas, la Fiscalía General de la Nación, la Policía Nacional y el Instituto Nacional de Ciencias Forenses.</li> <li>• Cumplimiento progresivo de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad.</li> <li>• Fortalecimiento del Sistema Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y los mecanismos para su implementación.</li> </ul>

Pilar PMI	Transformación del PND y aporte al cumplimiento del PMI
<i>Transformación: Convergencia regional/ Reparación Efectiva e Integral a las Víctimas</i>	
<b>Reparación integral para la construcción de paz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación y sostenibilidad de los planes de retorno y reubicación de la población desplazada.</li> <li>• Articulación de los planes de reparación colectiva con los PDET, el PNIS y otros instrumentos de planeación contemplados en el Acuerdo Final.</li> <li>• Mejora de canales de atención y participación de las víctimas connacionales en el exterior.</li> <li>• Ampliación de la cobertura de rehabilitación psicosocial en los lugares más apartados.</li> <li>• Fortalecimiento del Sistema Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y los mecanismos para su implementación, como el Plan de Derechos Humanos, el Plan de Acción en Derechos Humanos y el Plan Nacional de Educación y Cultura en Derechos Humanos,</li> </ul>

## 5.2 FACTOR ECONOMICO

**Colombia presentó avances en la reparación a las víctimas del conflicto ante la CIDH**, en el espacio, las y los representantes de las organizaciones expresaron sus observaciones respecto a las dificultades que ha tenido el Estado colombiano para la implementación de la Ley de Víctimas desde su expedición. Entre ellas, el rezago en el pago de las indemnizaciones administrativas a víctimas debido al déficit presupuestal.

“Es urgente una respuesta para cumplir esas indemnizaciones y mientras esto se cumple, es importante que las víctimas puedan ver materializadas las otras medidas, como la rehabilitación, satisfacción, restitución, memoria y no repetición”

Ampliar el concepto de víctima y su aplicación en casos específicos como las personas que fueron reclutadas y que se desmovilizaron siendo mayores de edad, algo que actualmente no contempla la ley. Asimismo, expusieron sus sugerencias sobre la importancia de articular el Acuerdo Final de Paz y la Ley 1448 de 2011 y la materialización de los estándares respecto a la reparación transformadora con enfoque de género

Con el fin de superar esos obstáculos, contribuir a la superación de los rezagos y hacer la política más garantista, el Gobierno nacional ha adelantado diferentes acciones como el proyecto de reforma a la Ley de Víctimas, que cursa su trámite en el Congreso de la República.

El Gobierno del Cambio se ha aumentado el presupuesto, lo que ha permitido la indemnización más alta en la historia de la política pública. Sin embargo, se reitera en la necesidad de que se avance con el debate legislativo para poder articular la política pública de víctimas con el Acuerdo Final de Paz del 2016, responder a las necesidades actuales de las víctimas del conflicto armado y buscar más fuentes de financiación para acelerar los pagos de las indemnizaciones y adelantar las otras medidas de atención y reparación.

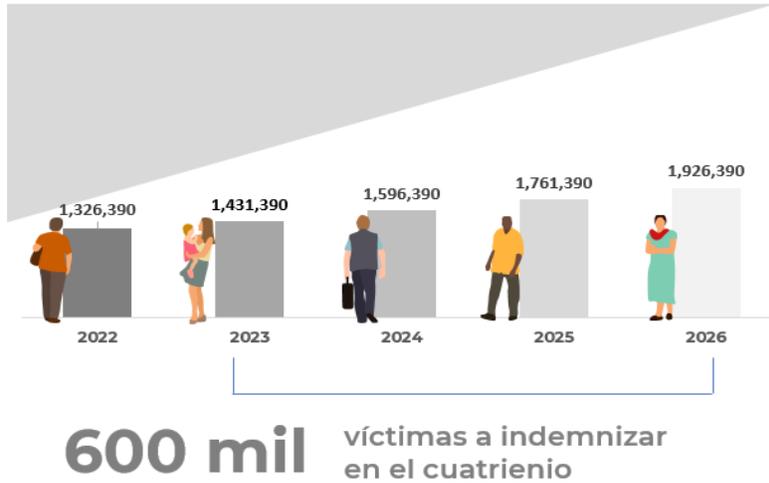
- **RECURSOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



\* En el último ejercicio de costeo se ha definido la necesidad de indemnizar 219mil personas en 2023 – \$767mm adicionales

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

## Meta de víctimas indemnizadas del conflicto armado PND 2022-2026



Históricamente, se han indemnizado **1,3 millones** de víctimas del conflicto armado con una destinación de **\$9,9 billones**.

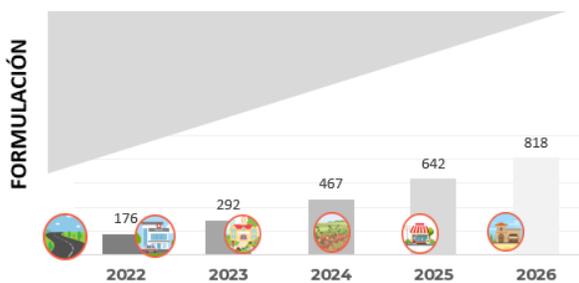
Hay un rezago de víctimas por indemnizar, para dar cumplimiento al ritmo actual de implementación se requerirían **80 años** según la Comisión de Seguimiento y Monitoreo.

Se requieren **\$8 billones** para indemnizar **600 mil** víctimas en el cuatrienio (revisión CONPES 4031).

Lo que implica **\$3 billones** adicionales,

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

## Recursos para la reparación colectiva - Sujetos de Reparación Colectiva (SRC)

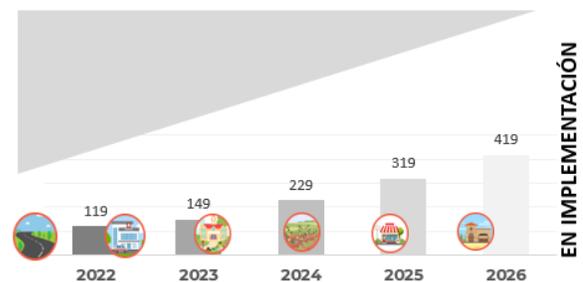


Se requieren **\$1,1 billones** para la formulación de **642 PIRC** y avanzar en la implementación de **300 PIRC**.

Lo que implica **\$659 mil millones** adicionales en el cuatrienio.

Históricamente, se han incluido implementado **54 PIRC** de los **877 SRC** registrados en el RUV y están en implementación **119**.

El cumplimiento de la meta de formulación de PIRC permitiría avanzar en el **93%** de los PIRC registrados



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

### 5.3 FACTOR SOCIAL Y CULTURAL

- **DEMOGRAFÍA VÍCTIMAS**



## VÍCTIMAS CONFLICTO ARMADO

# 9,781,883

Personas reconocidas como víctimas e incluidas en el Registro Único de Víctimas RUV, identificadas de manera única ya sea por su número de identificación, por su nombre completo o por una combinación de ellos.

#### SUJETOS DE ATENCIÓN

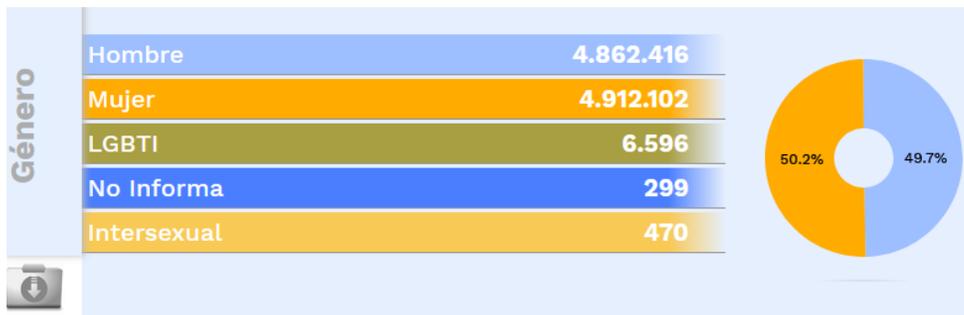
## 7,677,064

Víctimas que cumplen los requisitos para acceder a las medidas de atención y reparación establecidas en la Ley.

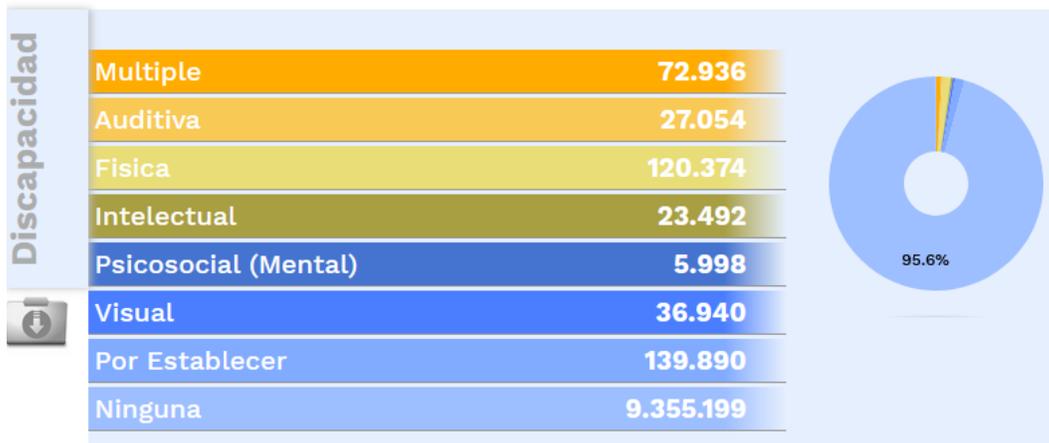
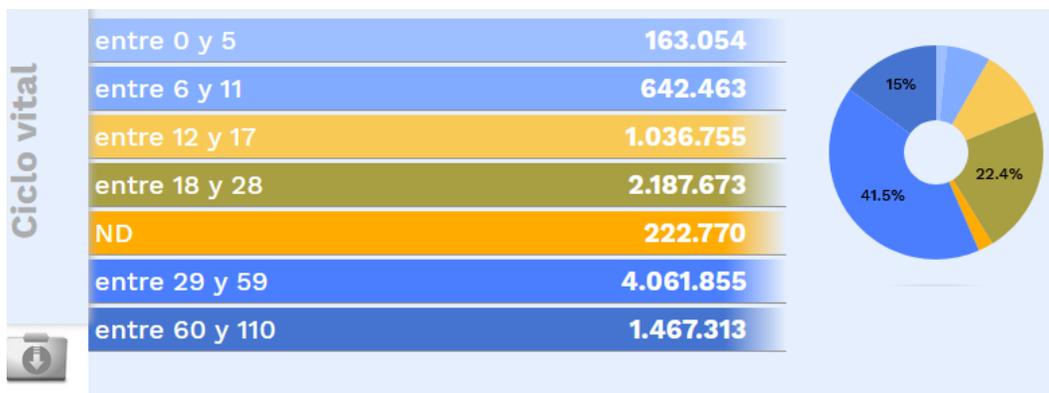
#### NO SUJETOS DE ATENCIÓN

## 2,104,819

Víctimas fallecidas, directas de desaparición forzada, homicidio y no activas para la atención. Víctimas que por distintas circunstancias no pueden acceder efectivamente a las medidas de atención y reparación.



**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos actualizado agosto 31 2024



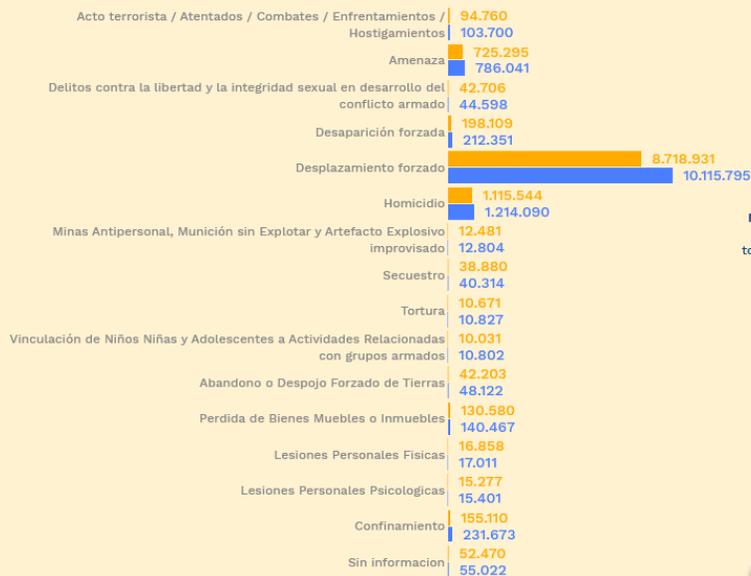
# 13.059.018

## EVENTO

Ocurrencia de un hecho victimizante a una persona, en un lugar (municipio) y en una fecha determinada.

## HECHO VICTIMIZANTE

Delitos o situaciones de los cuales las personas fueron víctimas.

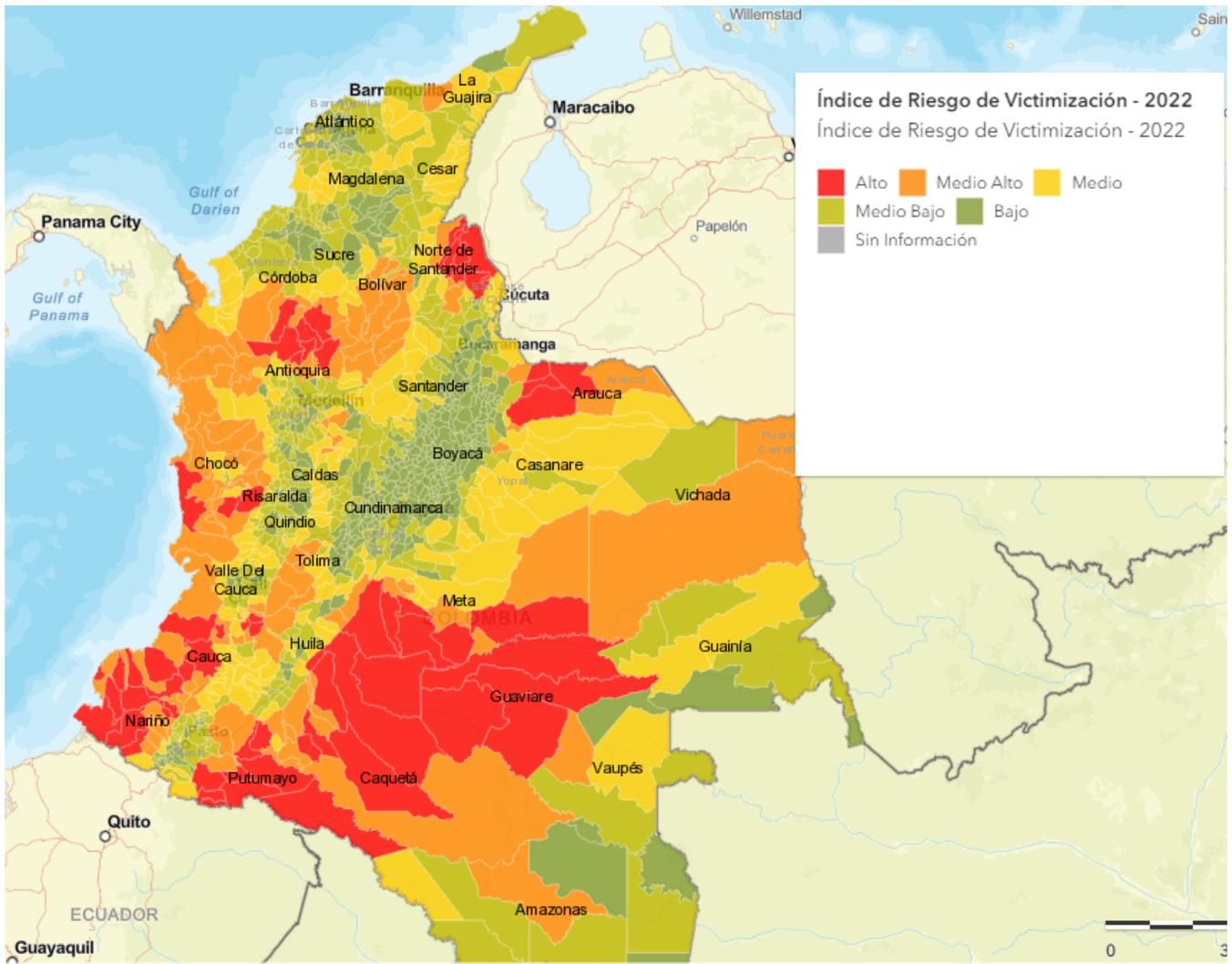


**Nota:** El número de personas por hecho victimizante no refleja el total de víctimas únicas, debido a que una persona pudo haber sufrido más de un hecho victimizante.

**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos actualizado agosto 31 2024

- **INDICE RIESGO VICTIMIZACIÓN**

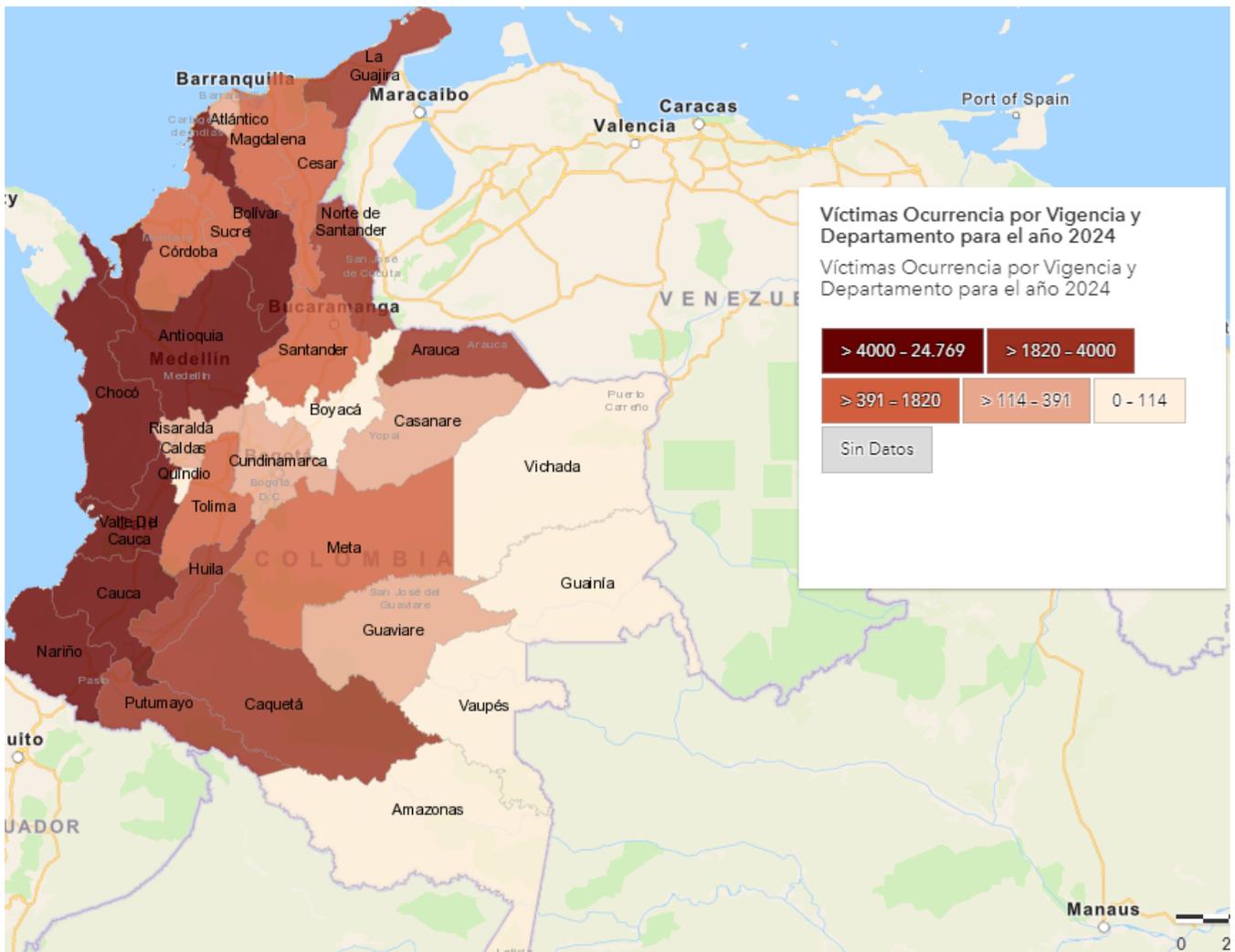
El Índice de Riesgo Victimización apoya la implementación de acciones preventivas en materia de garantías de no repetición, a la luz del Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.



**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos IRV actualizado 2022

- **VICTIMAS OCURRENCIA POR DEPARTAMENTO**

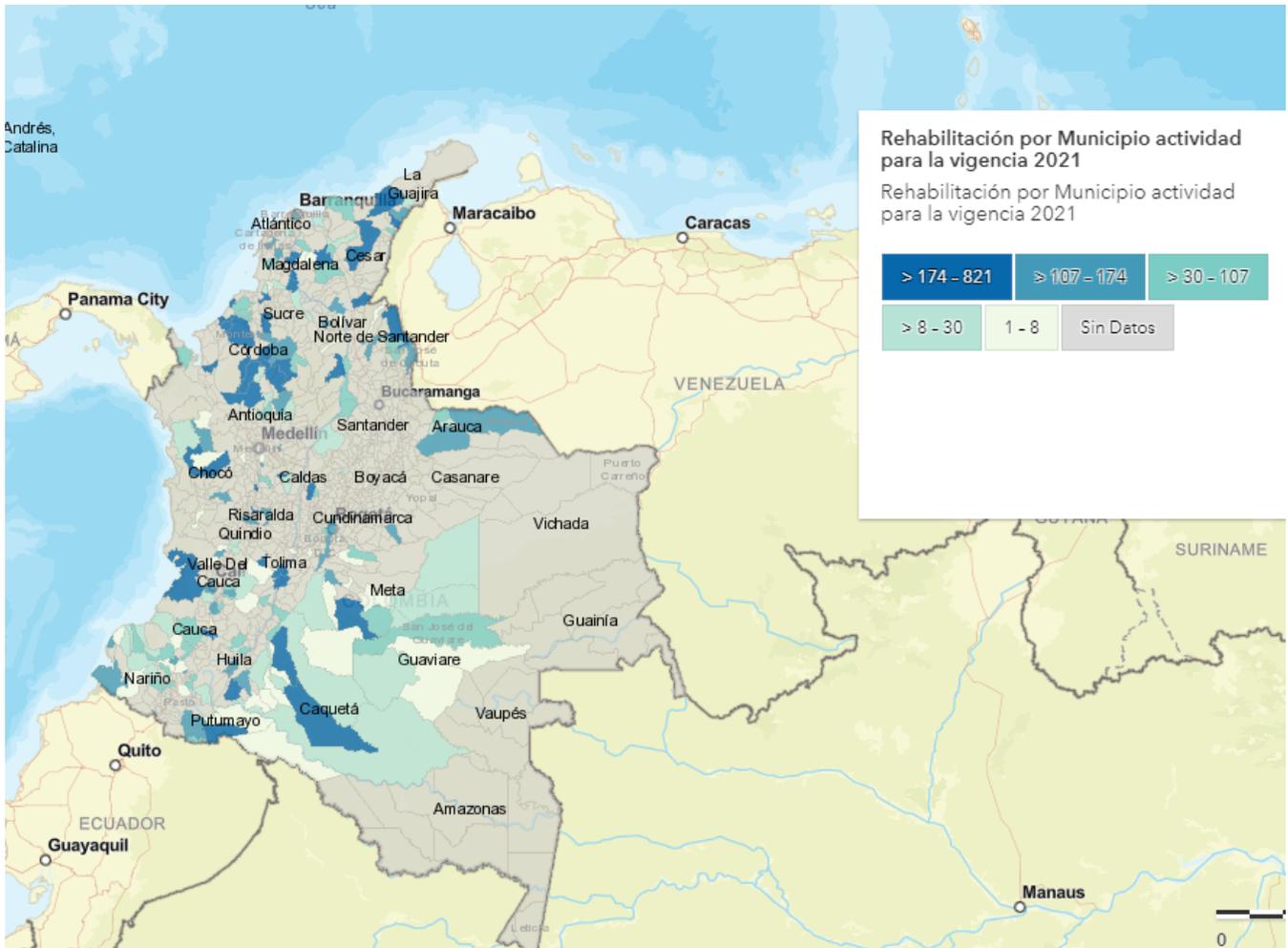
Conocer qué ha ocurrido en el marco del conflicto armado y dónde



**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos MITI actualizado 2024

- **Rehabilitación**

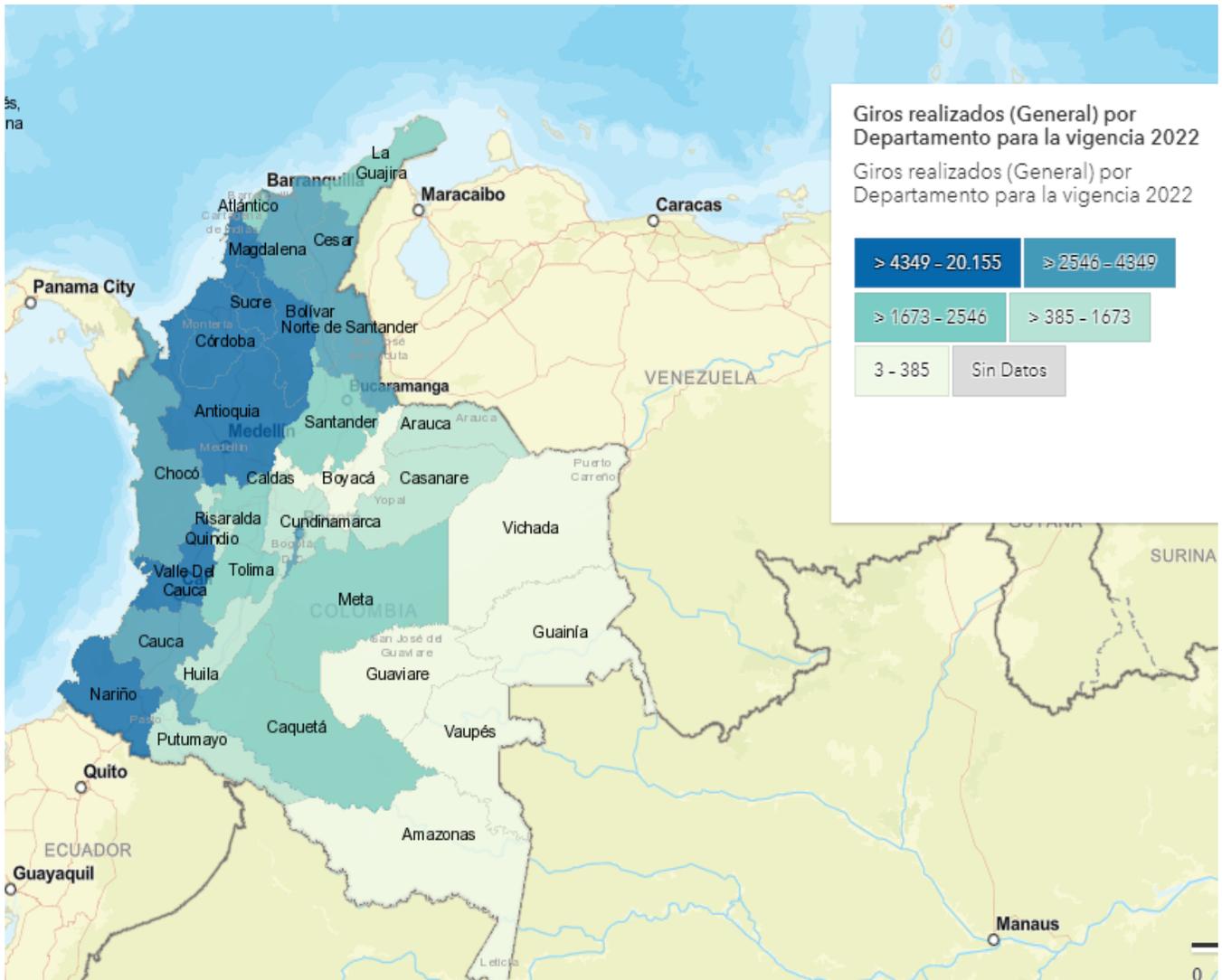
La rehabilitación es una medida de reparación compuesta por acciones relacionadas con estrategias, planes, programas dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas.



**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos MITI actualizado 2021

- **Indemnizaciones**

La indemnización es una medida de reparación que consiste en entregar una compensación económica por los hechos victimizantes sufridos, con el fin de aportar en la reconstrucción del proyecto de vida de las víctimas.



**Fuente:** Elaboración propia, datos abiertos MITI actualizado 2022

- **Sujetos Colectivos**

Permite la localización geográfica de los sujetos de reparación colectiva para identificar de manera precisa a las comunidades, grupos sociales, políticos y demás organizaciones.

<https://datospaz.unidadvictimas.gov.co/sujetos-colectivos/>

- **Proyectos**

Permite exportar las buenas prácticas a la Comunidad Internacional para apoyar procesos de construcción de paz en nuestro país. Permitiendo a las víctimas, cooperantes, organizaciones civiles y entidades públicas o privadas consultar los avances en los proyectos e intervenciones por cooperante, medida, estado y ubicación

<https://vgv.unidadvictimas.gov.co/mapaproyectos/>

- **Proyectos**

Rutas de itinerancia del pueblo Rrom en Colombia antes, durante y después del conflicto armado interno. Así mismo, identifica los presuntos autores de los hechos, la densidad de hechos victimizantes y la proporción de víctimas por género en cada una de las 11 Kumpaño. Finalmente, facilita realizar una reparación integral a las víctimas del pueblo Rrom cumpliendo con lo establecido en la ley de víctimas 1448 de 2011 y el decreto 4634 de 2011, y aportar a la agenda 2030 para lograr los objetivos de desarrollo sostenible.

<https://vgv.unidadvictimas.gov.co/portal/apps/sites/#/rutas-rrom>

- **ENTORNO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA**

El Sistema de Protección Social como pilar fundamental de la seguridad humana permitirá sentar las bases de un sistema adaptativo que de respuesta rápida a diferentes choques que ponen en riesgo la calidad de vida. Para lograr este propósito se le dará prioridad a la generación de empleo, complementado, si es necesario, con transferencias monetarias a los hogares más pobres. Adicionalmente se fortalecerán los instrumentos que cubren los riesgos de desempleo y protección a la vejez.

Para avanzar hacia una protección universal de la población es necesario priorizar la atención de los más pobres y vulnerables de manera gradual y focalizada, bajo principios de integralidad, efectividad y eficiencia. Para ello se implementará un sistema de transferencias que comprenda un conjunto de políticas, programas, planes, proyectos y actores, orientados a la entrega de transferencias monetarias y transferencias en especie. Dentro de este sistema se establecerá un solo programa (Renta Ciudadana) que armonice las transferencias monetarias tanto condicionadas como no condicionadas. El diseño del programa tendrá como ejes el hogar, el ciclo de vida de cada uno de sus integrantes, y un enfoque de género y diferencial que brinde prioridad a la población con

discapacidad, víctima del conflicto y con enfoque étnico. El monto de la transferencia dependerá del número de integrantes del hogar, de la clasificación socioeconómica del hogar de acuerdo con el Sisbén o del instrumento de focalización que haga sus veces, de la zona en la que habite, y tendrá en cuenta el ciclo de vida.

Las transferencias condicionadas estarán asociadas a dimensiones Sistema de Protección Social universal y adaptativo 65 de salud, educación y a corresponsabilidades en ocupación y empleo. De igual forma, este programa tendrá un componente transversal de bienestar comunitario que busca mejorar las capacidades individuales y colectivas de los hogares beneficiarios. El cumplimiento de las condiciones de permanencia de los hogares será evaluado periódicamente de acuerdo con los plazos que establezca el Gobierno Nacional. Los criterios de condicionalidad se pueden ir cambiando, en función de los avances del programa.

## 5.5 FACTOR TECNOLÓGICO

Se establecerá una estrategia de conectividad nacional y regional, focalizada que permita: i) Llevar conectividad a las zonas que no cuentan con el servicio y mejorar la cobertura y calidad en las zonas donde no se cumple con los indicadores de calidad, esto a través de diferentes tecnologías y compartición de infraestructura. ii) Diseñar mecanismos de coinversión entre el Estado y los actores privados para el despliegue de redes de telecomunicaciones (neutras, cable submarino, entre otras). iii) Proponer mecanismos técnicos y normativos que permitan la eliminación de barreras por parte de las entidades territoriales para el despliegue de redes de telecomunicaciones. iv) Asignar los permisos de uso del espectro radioeléctrico y promover su uso eficiente, especialmente para servicios 5G, a través de esquemas y condiciones que maximicen el bienestar social y la compartición de este recurso. v) Establecer condiciones reglamentarias diferenciales a nivel local, regional y/o para casos de uso en la asignación los permisos de uso del espectro radioeléctrico. vi) Crear condiciones para la prestación del servicio de Internet que promueva la inclusión de actores locales y regionales, como pequeños prestadores del servicio de Internet – ISP y/o redes comunitarias. vii) Priorizar y actualizar el marco Normativo de las obligaciones de hacer en las asignaciones y renovaciones los permisos de uso del espectro que permita establecerlas por parte de MinTIC. viii) Fortalecer otros servicios del sector TIC, tales como, televisión, radiodifusión sonora, y postal, introduciendo medidas que fortalezcan sus condiciones de sana y libre competencia.

Se diseñará e implementará una estrategia para democratizar las TIC y desarrollar la sociedad del conocimiento y la tecnología mediante la alfabetización digital, así como el uso y la apropiación de las TIC con enfoque diferencial. Esta estrategia incluirá: i) La creación de rutas de atención, programas virtuales y laboratorios digitales en las diferentes regiones del país. ii) La modernización del sistema educativo que permita brindar a las niñas, niños y jóvenes, así como los demás miembros de la comunidad educativa, instrumentos para involucrarse en el mundo de la tecnología. iii) La implementación de iniciativas para generar cultura y apropiación de hábitos de uso seguro de tecnologías digitales desde la educación temprana, con énfasis en la protección de menores en los entornos digitales.

## 5.5. FACTOR SEGURIDAD

- **COMR**

El Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgo, perteneciente a la Secretaría General- Grupo de Gestión de Talento Humano, tiene como actividad principal promover de la autoprotección y el autocuidado de los colaboradores de la Unidad, que en atención a la misionalidad de la Entidad deben desplazarse dentro del territorio nacional o fuera de este. Por lo que con el fin de mitigar situaciones

que puedan afectar la salud y seguridad de los colaboradores, la Entidad cuenta con una serie de herramientas de monitoreo y seguimiento en los desplazamientos realizados por sus colaboradores.

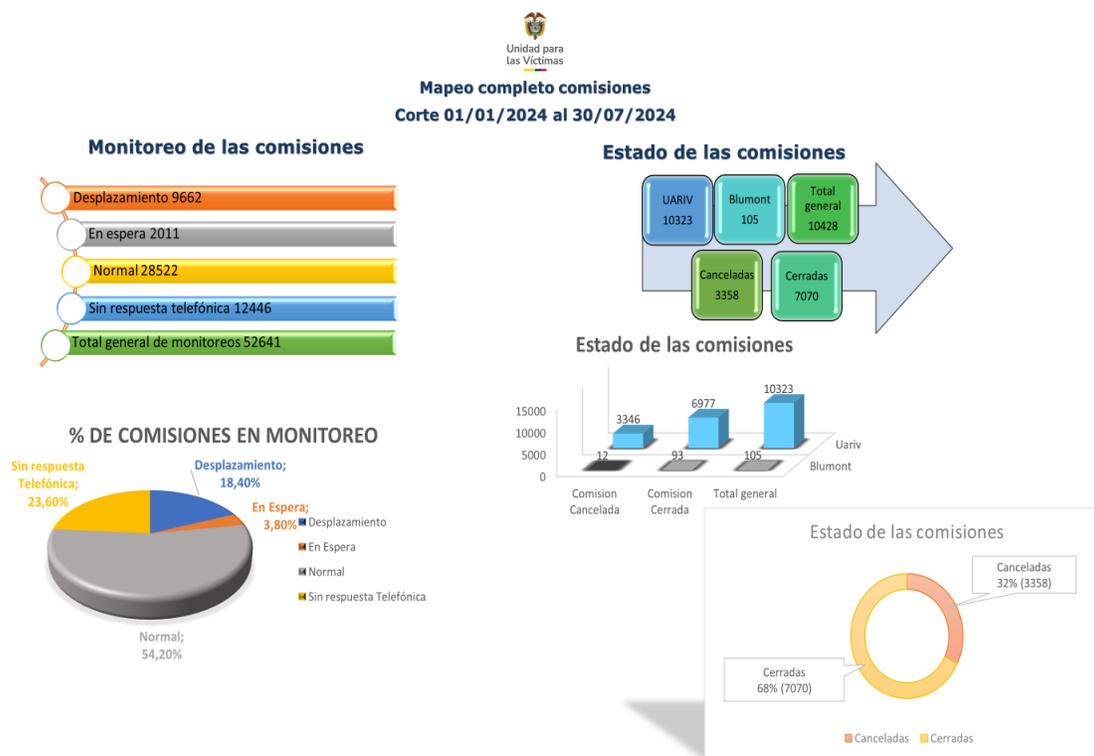
Para el desarrollo de las actividades ejecutadas por el Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgo, se tienen una serie de alianzas estrategias con la fuerza pública, entidades públicas y privadas que permiten ser fuente de información de relevancia para el mapeo y reporte de novedades que se llegasen a presentar en el territorio relacionadas con riesgo público.

• **MAPEO ZONAS ORDEN PUBLICO, CONFLICTO CON ACTIVIDAD MISIONAL**

En atención a las actividades de monitoreo adelantadas desde el Centro de Operaciones y Monitoreo- Grupo de Gestión de Talento Humano, se cuenta con un proceso de monitorio, seguimiento y mapeo de los diferentes desplazamientos realizados por los colaboradores de la Unidad, para lo cual cuenta con herramientas digitales para este proceso, el cual permiten contar con información en tiempo real y sobre la misma tomar las decisiones respectivas en pro de mitigar cualquier situación que implique riesgo para el personal.

En lo corrido de la presente vigencia se han presentado 4418 comisiones las cuales han sido monitoreadas desde el Centro de Operaciones y Monitoreo- Grupo de Gestión de Talento Humano, tal y como se presentan en el siguiente gráfico.

Mapeo comisiones corte 30 de julio 2024



**Fuente:** Centro de Operaciones y Monitoreo- Grupo de Gestión de Talento Humano

## 5.6 FACTOR NORMATIVO

- Se amplían los términos para que las personas que se consideren víctimas declaren ante el Ministerio Público bajo la **ley 2343 de 2023**, permite rendir declaración ante la personería, la Defensoría, la Procuraduría o Consulado si las personas interesadas cumplen los siguientes requisitos:
  - Si por cual motivo NUNCA declararon antes
  - Hasta el 29 de diciembre de 2024 pueden declarar aquellas personas que NUNCA declararon antes, cuyo hecho victimizante por el conflicto armado haya ocurrido entre el 1 de enero de 1985 y el 29 de diciembre de 2021
  - Si el hecho victimizante ocurrió a partir del 30 de diciembre de 2021, la persona tiene tres años, después de ocurrido el hecho victimizante, para presentar su declaración
  - La Unidad de Víctimas revisará los casos de las personas que NO fueron reconocidas como víctimas por haber declarado extemporáneamente
- Consulta de los decretos de ley étnicos con el Sistema Nacional de Atención de Reparación Integral a las Víctimas

## VI. SISTEMAS DE GESTION

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con un Sistema Integrado de Gestión el cual garantiza la efectividad y asegurar que los servicios y productos son conformes con los requisitos de las normas internacionales ISO, los requisitos internos, la normatividad vigente que le aplica a la Entidad y de las partes interesadas identificadas. Su documentación e implementación está bajo las directrices, políticas y objetivos que se socializan a través de la página web e intranet de la Unidad.

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad cuenta con 6 sistemas:

Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Sistema de Gestión Ambiental

Sistema de Gestión de Registros y Documentos

Modelo Estándar de Control Interno

Por lo anterior, el 2 de septiembre de 2013 se formalizó la adopción del Sistema Integrado de Gestión y ha surtido actualizaciones a través de la Resolución 0569 del 2017 y la Resolución 02728 del 2021. A su vez el 30 de julio de 2014 se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno a través de la Resolución 0479 de 2014, que aplican lo establecido en la ley 872 de diciembre 30 de 2003 y el decreto 0943 del 21 de mayo de 2014.

El Comité Institucional de Gestión y el Desempeño en el mes de julio del 2020 aprobó la inclusión de un nuevo sistema "Gestión Documental y Archivo", sistema que inicia su implementación bajo las normas internacionales ISO 30300 e ISO 30301, así como se viene adelantando la implementación de la Norma ISO 27701 Privacidad de la Información, complementario a la actual norma acreditada ISO 27001 de Seguridad de la Información.



**Fuente:** Elaboración propia, Sistema Integrado de Gestión – MIPG

## 6.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - MISIONAL

- **ALCANCE**

Registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado y coordinación del SNARIV, en los procesos de la sede del nivel central y las Direcciones Territoriales definidas por la Entidad.

- **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Los roles y responsabilidades del sistema se encuentra en la resolución 00569 del 2017 por la cual se adopta el SIG y puede ser consultada en [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/resolucion00569del16de\\_juniode2017.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/resolucion00569del16de_juniode2017.pdf)

- **PARTES INTERESADAS**

Las partes interesadas identificadas para Unidad son:

- **Víctimas del Conflicto Armado:** Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos

Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Se pueden considerar víctimas tanto ciudadanos colombianos o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior, en concordancia con los requisitos establecidos en la Ley 1448 de 2011.

- **Entidades Nacionales y Territoriales:** Conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacionales y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas.
- **Sociedad:** Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes.
- **Comunidad Internacional:** Corresponde a entidades que hagan parte de Sistema Internacional de Protección de DDHH, Sistema de Naciones Unidas, Cooperantes no institucionalizados o individuales, Países receptores (consulados o defensorías), Cooperantes institucionales de acuerdo con clasificación APC.
- **Cliente Interno:** Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los Operadores de los programas y/o servicios que presta la Unidad.
- **Organizaciones Privadas:** Conjunto de entidades privadas que interactúan con la Unidad como Entes Certificadores, Organizaciones publico privadas, Medios de Comunicación, Proveedores de Servicios, Gestores de residuos peligrosos entre otros.

- **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Las necesidades de las partes interesadas fueron identificadas como parte de un trabajo conjunto entre la OAP y los procesos del SIG y puede ser consultada en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/65586>

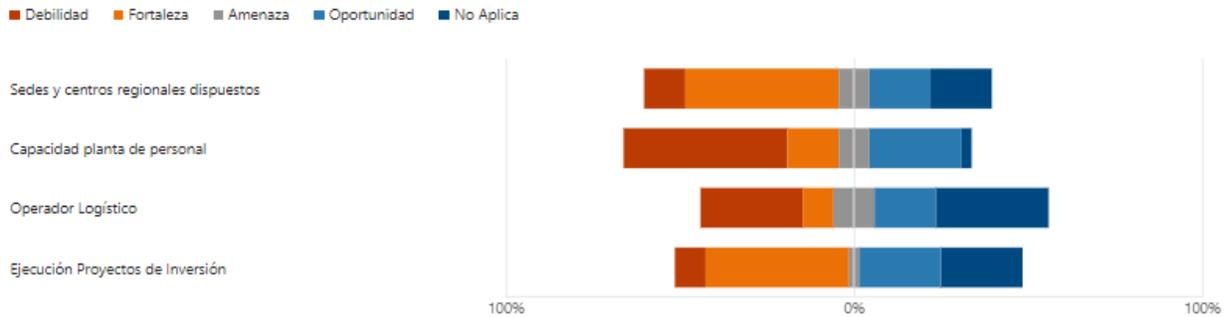
- **PLANES Y PROGRAMAS**

Como parte del cumplimiento del objetivo de la Unidad y dando cumplimiento a los lineamientos normativos la Unidad tiene establecidos los siguientes planes:

- [Plan de acción](#)
- [Programa de Transparencia y Ética Pública](#)
- [Plan Indicativo 2023 - 2026](#)
- [Planes Estratégico Talento Humano](#)

## 6.1.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

### FACTOR FINANCIERO



#### *Sedes y centros regionales dispuestos*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carecen de mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>Las condiciones de infraestructura no son las adecuadas</li> <li>Para la entidad es muy costoso asumir el mantenimiento de los CRAV dado que las alcaldías y gobernaciones en la mayoría de los casos no hacen la disposición presupuestal para esta actividad en el marco de sus competencias</li> <li>Traslado de sedes sin aviso oportuno por parte de los procesos nivel nacional o DTS que afectan la disponibilidad presupuestal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con sedes administrativas, PAV y CRAV para atender las necesidades de todos nuestros grupos de valor (víctimas y Entidades del SNARIV)</li> <li>La sede de trabajo de Nivel nacional cuenta Certificación LEED SILVER y es moderna</li> <li>Concentración de toda la Unidad en una sola sede lo que permite mejor articulación entre las dependencias</li> <li>Contar con la gestión del archivo central organizado y consolidado en el complejo en las bodegas 23 y 24</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los entes territoriales no disponen de recursos suficientes para el mantenimiento de la planta física, lo que deteriora la imagen institucional y afecta la calidad en la prestación del servicio</li> <li>Estrategias de jornadas en zona rurales los aplicativos que se requieren para verificación y atención, no cuentan con capacidad de trabajo off line, siendo las personas de la zona rural, las que más necesitan esta estrategia de jornadas</li> <li>Necesidades inmobiliarias, red internet</li> <li>Sede DT Nariño, están pendientes de la autorización de cambio de sede, se han enviado propuestas sin obtener respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento y adecuaciones en instalaciones</li> <li>Desde la Secretaria General se han gestionado los recursos a las actividades correspondientes (asignación presupuestal) para atender las necesidades de las sedes</li> </ul>

# Estrategia FO

Continuar con el despliegue y fortalecimiento del Sistema de Registro y Documentos para las Direcciones Territoriales a fin de contar con un archivo actualizado y con la garantía de la conservación de los documentos

## Capacidad planta de personal

### DEBILIDAD

- No se tiene en cuenta las necesidades del territorio
- El personal de planta no es suficiente para atender la misionalidad de la Entidad
- Cambio de directivos y enlaces nacionales ha dificultado la toma de decisiones y la continuidad de los procesos en el territorio
- Con respecto a la contratación de orientadores se presenta demora y no se cuenta con la cantidad requerida para la atención a las víctimas
- En la OAJ en número mayor son contratistas y se requiere contratar a un tercero para responder tutelas y apelaciones.
- Se encuentran vacantes que no se han podido cubrir
- Problemas en la planeación de la cantidad del personal para realizar algunas tareas misionales del FRV

### FORTALEZA

- La planta de personal está debidamente capacitada y tiene competencia e idoneidad
- Cada proceso misional, estratégico y de apoyo cuenta con el personal de planta, contratistas para desarrollar las tareas

### AMENAZA

- Demora en la contratación de profesionales para diferentes procesos desde el nivel nacional
- Cambios presentados en la asignación de cargos con ocasión al concurso de méritos, lo cual ha generado traumatismo en el desarrollo de los procesos a nivel nacional y territorial
- Fuga de conocimiento con el cambio de personal

### OPORTUNIDAD

- Apropiar los conocimientos, nuevas experiencias, herramientas y metodologías de personas nuevas concurso de méritos
- Llevar a cabo una evaluación exhaustiva sobre la posibilidad de ampliar nuestra planta de personal, esta evaluación debe considerar: Análisis de carga laboral, identificación de áreas críticas

# Estrategia DO

De conformidad con las necesidades identificadas en el Plan Estratégico de Talento Humano, específicamente el plan de previsión de recursos debe propender por el acercamiento parcial a una posible planta temporal atendiendo a la conversión de los contratos de prestación de servicio actual, a empleos por equivalencia (en requisitos de estudios, experiencia, y objeto), con el fin de contar con todo el personal requerido para atender las funciones de la Entidad

## Operador Logístico

### DEBILIDAD

- Retrasos en los pagos de los compromisos adquiridos sobre todo en sujetos de reparación colectiva
- El operador no cumple con los tiempos programados
- No son oportunos en cuanto a insumos y herramientas, especialmente en los CRAVS
- Se asignan operadores de otros departamentos que no tienen conocimiento del territorio ni de la oferta disponible ni de los costos reales, los funcionarios terminan realizando las cotizaciones y el trabajo del operador
- La tramitología de documentos con los operadores genera tardanza en los servicios
- El operador llega tarde para el apoyo en las jornadas de indemnización.
- La orden de compra con el operador logístico siempre dependerá del presupuesto asignado para la atención a través de los canales dispuestos por la Entidad

### FORTALEZA

- FRV: Contratación del operador (Temporal)
- Todas las solicitudes realizadas desde nivel territorial a nivel nacional con el operador logístico cumplen en cantidades, calidad del producto y en los tiempos establecidos, para desarrollo de las actividades

### AMENAZA

- Se identifica subcontratación lo que afecta muchas veces la prestación del servicio y algunas actividades en el territorio
- No existe un control en cuanto a la operatividad de los operadores logístico se presta para mucha corrupción
- Demora en la contratación del Operador y continua el incumplimiento toda vez que hay deudas de la vigencia anterior
- Operador ha hecho entrega de productos en el marco de los EEAC de baja calidad
- Tiempos de entrega de bienes y servicios por parte de los operadores no es oportuno
- Los procesos reparación colectiva y retorno y reubicación – ruta comunitaria; contribuciones y Psicosocial, está afectando el cumplimiento con los indicadores del plan acción

### OPORTUNIDAD

- La DGI cuenta con los recursos necesarios para la contratación del operador logístico y sus adiciones presupuestales
- La contratación debería ser directa

# Estrategia DO

Fortalecer la definición de requisitos contractuales para la selección de operadores que participan en los procesos, así como realizar una adecuada supervisión a los mismos verificando su calidad y oportunidad.

## *Ejecución proyectos de inversión*

### DEBILIDAD

- Los recursos son centralizados, las DT no cuentan con presupuesto propio para la labor

### FORTALEZA

- Adecuada ejecución del proyecto de inversión lo cual le permite alcanzar sus objetivos
- Se cuenta con indicadores de seguimiento que permite medir el avance de los mismos
- Disponibilidad de PAC por parte del Ministerio de Hacienda para atender oportunamente el pago de conceptos como transferencias a los grupos de valor tanto proveedores como las víctimas
- Se está trabajando en el cumplimiento de acuerdo con lo planeado y proyectado
- La inversión ejecutada se realiza de acuerdo con las necesidades expuestas por comunidades víctimas, estas inversiones se realizan de las comunidades de sujetos de reparación colectiva y los de retorno y reubicaciones de la ruta comunitaria

### AMENAZA

- No se ha podido lograr que en la DT los entes territoriales vean la necesidad de realizar proyectos en pro de las víctimas
- Afectación en la ejecución presupuestal por nueva normatividad que implican cambios en proyectos y servicios TI no contemplados al inicio de la vigencia

### OPORTUNIDAD

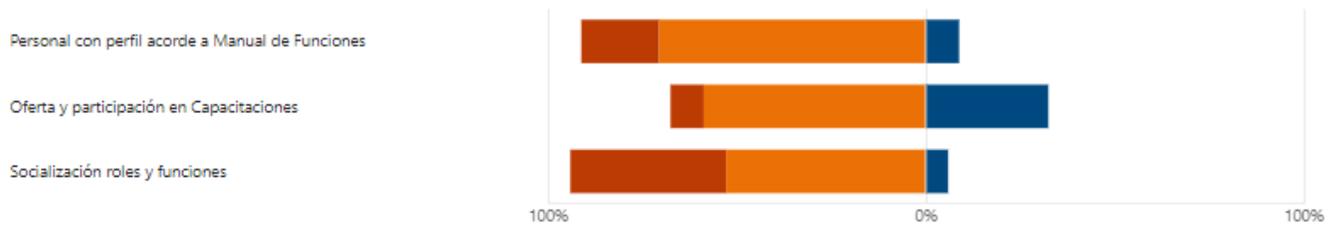
- La ejecución de proyectos de inversión es una oportunidad para el avance de la misionalidad de la Entidad desde los procesos de Reparación
- Ejercicios responsables de formulación – mantenerlos y ampliarlo

# Estrategia FO

Continuar el proceso de seguimiento presupuestal con las dependencias o areas que intervienen en el proceso, así mismo alertar en caso de que aplique, situaciones que lleven a tomar decisiones estrategicas para lograr los objetivos institucionales.

## FACTOR TALENTO HUMANO

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### Personal con perfil acorde a Manual de Funciones

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe diferencias entre el perfil del profesional frente al manual de funciones</li> <li>• En territorio no siempre se cuenta con el perfil adecuado para las actividades</li> <li>• Manual de funciones de la Unidad no tiene una línea específica en los perfiles establecidos para cada cargo, toda vez que las funciones que se vienen desarrollando no están acordes a lo establecido en estos manuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los funcionarios y contratistas cuentan con las competencias (experiencia, conocimiento y destreza) para lograr las actividades y acciones requeridas</li> <li>• Conforme al concurso de merito se posesionaron en carrera administrativas las personas más idóneas que aprobaron el concurso de la CNSC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay estudio de cargas laborales</li> <li>• Los perfiles difieren de las necesidades propias del proceso</li> <li>• Resolución 02728 a los enlaces SIG no son certificadas formalmente por Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor validación de las competencias mínimas requeridas, no solo conocimiento de víctimas y atención a comunidades sino con competencias para el desarrollo de las funciones</li> <li>• Se requiere análisis desde el proceso de talento humano para incluir funciones asignadas a los contratistas correspondientes al personal de planta</li> <li>• En este momento de transición de la entidad se debe fortalecer las capacitaciones y empalmes necesarios, por la salida de varios funcionarios de planta de acuerdo al concurso de méritos, por lo tanto los contratistas deben comprometerse mas con los contenidos de los procesos para aportar en la transición</li> </ul>

# Estrategia FO

Promover la cultura de la gestión del conocimiento a todos los niveles de servicio de la Entidad, con el fin de preservar la memoria institucional en todas las dependencias de la Entidad.

Realizar acciones adicionales para el poblamiento de la planta de personal de la Entidad, financiando los cargos que se encuentren disponibles, mediante el uso de las listas de elegibles vigentes previa aprobación de la CNSC

## Oferta y participación en capacitaciones

### DEBILIDAD

- Hay deficiencia en el plan de capacitaciones alineadas a la operación del proceso financiero enfocado en el sector público; puesto que la mayoría de las capacitaciones recibidas son por SIF Nación

### FORTALEZA

- Contamos por parte de talento humano con excelente oferta en capacitaciones
- Se ofrecen diversas capacitaciones de manera constante en varias temáticas, no solamente las que ofrece directamente la Unidad, sino los convenios con otras instituciones académicas
- La Entidad a través del Grupo de Gestión del Talento Humano desarrolla un plan anual de formación y capacitación dirigido a todo el personal de la entidad (planta y contratistas)

### AMENAZA

- La participación es baja para las capacitaciones
- Falta de unificación del plan de capacitaciones para toda la Entidad
- Disminución e interés por algunas capacitaciones
- Convocatorias a espacios en ocasiones se realizan a público limitado o sobre el tiempo

### OPORTUNIDAD

- Espacios que se generen, que sean más en territorio y centrados en la misionalidad y el fortalecimiento de competencias
- Fortalecimiento a todos los funcionarios incluido los nuevos que inician su proceso de carrera administrativa
- Motivar a los funcionarios a asistir a las capacitaciones, teniendo en cuenta el concurso de méritos, los roles y funciones de los profesionales se han visto desdibujados generando caos en el cumplimiento de funciones
- Se requiere de capacitaciones a los funcionarios y contratistas al momento de ingresar a la unidad con temas relacionados del SIG, para que desde el inicio se tenga claridad de los procedimientos y lineamientos de componen la institución

## Estrategias FO

Revisar los resultados de las capacitaciones brindadas por la Entidad, con el fin de evaluar el nivel de conocimiento de los servidores públicos y contratistas, a fin de proponer temas claves y transversales para el funcionamiento de la Unidad.

Diseñar estrategias adicionales para las capacitaciones por medio de incentivos a los asistentes de las capacitaciones con el fin de lograr una participación integral.

### *Socialización roles y funciones*

#### DEBILIDAD

- No se cuenta con socialización de roles y funciones
- Nuevos contratistas y funcionarios no recibieron oportuna inducción; lo que dificulta la comprensión de las labores asignadas y cumplimiento de metas e indicadores

#### FORTALEZA

- En los manuales de funciones y contratos están determinadas las obligaciones claras de acuerdo al objeto contractual

#### AMENAZA

- No son comunicadas los roles y funciones de los funcionarios de parte de gestión del talento humano, esto teniendo en cuenta que en ocasiones se realizan ajustes al manual de funciones

#### OPORTUNIDAD

- Se debe realizar mayor acompañamiento al personal que ingresa en cuanto a sus roles y funciones asignadas
- Se requieren conozcan los procedimientos de las misionales con claridad para poder atender cualquier rol o función que le asignen
- Discutir las responsabilidades de cada miembro del equipo, lo cual mejora la claridad en las tareas asignadas

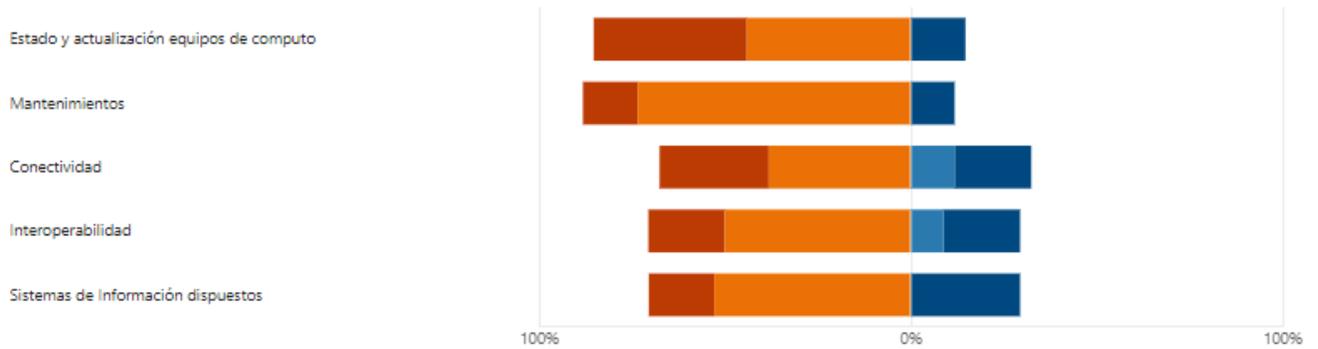
## Estrategia FO

Con ocasión del concurso de meritos que adelanta la vinculación de nuevos funcionarios en la Entidad, los acuerdos concertados deben apuntar a los temas claves y transversales de las dependencias, por lo cual se requiere de una planeación al interior de la dependencia que defina los roles de cada uno de estos.

Los líderes de proceso y Directores territoriales deben realizar acompañamiento a la vinculación de nuevos funcionarios en la planeación de las actividades de las dependencias.

# FACTOR TECNOLÓGICO

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



## Estado y Actualización equipos de computo

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario realizar una actualización del hardware de procesamiento, debido que el suministrado cuenta con una obsolescencia de 5 años</li> <li>• Equipos obsoletos y demora en la asignación de equipos</li> <li>• Se requiere implementar hardware para reuniones virtuales con territorio</li> <li>• Los equipos portátiles, por el tiempo de uso, presenta fallas en su sistema, se encuentran obsoletos y se requiere dotación de nuevos equipo</li> <li>• Los equipos son demasiados lentos, constantemente se reinician lo cual dificulta el cumplimiento de sus tareas asignadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de equipos de computo, herramientas tecnológicas, mecanismos de respaldo para la infraestructura de TI crítica que garantizan la disponibilidad y flujo de información, facilitando así el trabajo.</li> <li>• Alta disponibilidad de los servicios de correo electrónico y centro de datos de nube pública. Herramientas de monitoreo de infraestructura en tiempo real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay equipos suficientes para las personas que se encuentran ingresando por periodo de prueba, no hay espacios de trabajo</li> <li>• Falta de licenciamientos de office</li> <li>• Aunque se han realizado la actualización de algunos equipos, varios de estos se quedan cortos para las labores misionales en cuanto al manejo de bases de datos y otros procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La OTI ha venido actualizando y repotenciando los equipos de computo</li> </ul>

## Estrategia DO

Elaborar un diagnóstico de los equipos de computo de la Unidad para las Víctimas con el fin de identificar la obsolescencia de los equipos, a fin de realizar gestiones administrativas o contractuales para su actualización.

Realizar mantenimientos preventivos y periodicos con el fin de evitar que los computadores se declaren obsoletos

Realizar una asignación de equipos de computó a los funcionarios de acuerdo con las necesidades del servicio con acompañamiento de la Oficina de Tecnologías de la Información

### Mantenimientos

#### DEBILIDAD

- Se pide apoyo a la OTI, presta su atención virtual, pero los problemas persisten

#### FORTALEZA

- Se realizan los mantenimientos conforme a la planeación efectuadas por la Oficina de Tecnología de la Información
- Profesionales de Tecnología hacen mantenimiento y resuelve situaciones en tiempo real
- La OTI, presta su atención por los diferentes canales virtuales y telefónica, el servicio es oportuno eficiente, igualmente en ocasiones se realiza mantenimiento presencial en la D.T. de manera periódica

#### AMENAZA

- Varios funcionarios traen equipos portátiles personal para poder realizar sus tareas diarias; ya que equipos asignados no funcionan

#### OPORTUNIDAD

- Se tiene soporte constante por parte de la mesa de ayuda
- Visitas programas en territorio según la estrategia OTI en territorio

## Estrategia FO

Elaborar un diagnóstico de los equipos de computo de la Unidad para las Víctimas con el fin de identificar la obsolescencia de los equipos, a fin de realizar gestiones administrativas o contractuales para su actualización.

Realizar mantenimientos preventivos y periodicos con el fin de evitar que los computadores se declaren obsoletos

## Conectividad

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es necesario evaluar el servicio de conectividad (internet), ya que se han presentado una serie de incidencias que impactan el servicio prestado de manera constante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta disponibilidad de los servicios de correo electrónico y centro de datos de nube pública</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se posee una conexión rápida y constante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El uso de OneDrive permite la disponibilidad de la información en cualquier lugar</li><li>• Mejoramiento de las capacidades asociadas a conectividad que garanticen un mejor servicio y disponibilidad para la Unidad</li></ul>

## Estrategia FO

Promover el uso de SharePoint como herramienta de trabajo para el desarrollo de las funciones de cada dependencia por parte de los colaboradores de la Entidad

Mejorar la disponibilidad de redes en las Direcciones Territoriales de acuerdo a las condiciones geograficas de la zona, a fin de mejorar el desempeño de la Entidad

## Interoperabilidad

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• En el marco del Auto 310 se encuentra una falencia asociada a la interoperabilidad de las herramientas de seguimiento a la PPV, lo cual es una actividad que la UARIV en cabeza del proceso de la DGI debe trabajar con el DNP y el Ministerio del Interior.</li><li>• Ausencia de un catalogo de servicios identificados, varios sistemas ya se encuentran integrados con diferentes servicios de la misma fuente de informacion</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de Información actualizados</li><li>• Facilita la toma de decisiones, permite tener control de la información y buen uso de los procesos de manera oportuna</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A nivel interno se cuenta con varias herramientas tecnológicas, pero no hay interconexión entre ellas, dificultando la consulta integral</li><li>• Incipiente desarrollo del gobierno del dato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar los acuerdos de nivel de servicio</li><li>• Fortalecer las acciones o articulaciones con la agencia nacional digital</li></ul>

## Estrategia FO

Diseñar estrategias y delimitar responsables en la centralización y dispersión de la información a fin de unificar unicas fuentes de iinformación que permitan tomar decisiones oportunas.

Estandarizar los servicios digitales que ofrece la Entidad a los diferentes clientes internos o externos a fin de describir tiempos de ejecución, tiempos de respuesta, tiempos de solución, entre otros

### *Sistemas de Información dispuestos*

#### DEBILIDAD

- Algunos sistemas de información presentan intermitencia y se caen constantemente.
- Se cuenta con muchos sistemas de información
- Numero excesivo de necesidades a atender que no es equivalente al numero de recursos técnicos para soportar las implementaciones

#### FORTALEZA

- La entidad cuenta con los sistemas y herramientas tecnológicas apropiadas para la implementación del sistema

#### AMENAZA

- La centralización de los sistemas es una gran debilidad ya que una falla a nivel nacional ocasiona pérdida de conexión en todo el territorio
- Pérdida de gestión del conocimiento en cuanto a las herramientas
- Desconocimiento de los componentes de sistemas de información para lograr su intervención

#### OPORTUNIDAD

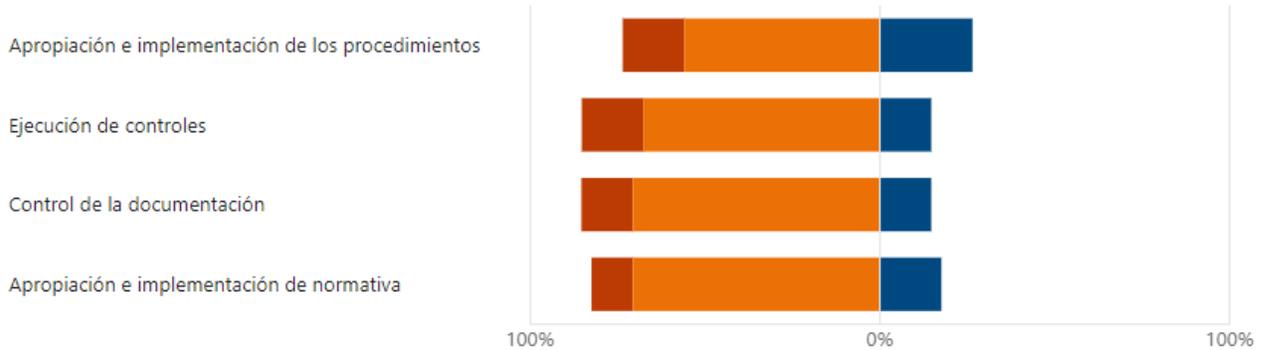
- Revisar con la OTI sobre equipos que permitan flexibilizar los insumos de reporte en datos
- Lograr automatización de todos los procesos/Actualización y mejorar en la infraestructura para un mejor rendimiento de los sistemas

## Estrategia FO

Gestionar la automatización de datos (recolectar, procesar y gestionar) de los procesos de la Entidad con el fin de disminuir el uso de documentos manuales y el aumento en la precisión de los datos.

## FACTOR PROCESOS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### *Apropiación e implementación de los procedimientos*

#### DEBILIDAD

- No se aplican los procedimientos y muchos se encuentran desactualizados
- Aunque se encuentran cargados en la página, en algunos momentos se ha evidenciado desconocimiento de parte de las personas del proceso
- Inadecuada caracterización de los procesos que impiden la adecuada formulación de requerimientos
- La gestión por procesos dentro la Unidad ya no es una prioridad y la ruta de control, mejora y sostenibilidad no es una política orientada al cumplimiento y fortalecimiento de los procesos

#### FORTALEZA

- Los procedimientos se encuentran debidamente documentados
- Se cuenta con un sistema integrado de gestión, políticas y objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, alcance, la descripción de los procesos, así como su interacción y la documentación asociada a los mismos y las acciones y actividades para manejar los riesgos de manera integral

#### AMENAZA

- Se ha perdido la apropiación e implementación de los procedimientos al interior de la unidad
- En la página web aparecen muchos formatos, procedimientos, guías y metodologías desactualizados

#### OPORTUNIDAD

- Con relación al concurso de entidades de orden nacional y la llegada de nuevos funcionarios demandará no solo de nivel nacional y de la DT requerirá un esfuerzo grande para la transferencia y apropiación del conocimiento
- Falta de inducción y formación en procedimientos y operatividad de los procesos, los nuevos integrantes de los equipos no conocen el detalle de procedimientos
- Se requiere fortalecer el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión
- Trabajar en su simplificación

# Estrategia FO

Fomentar la visibilización del Sistema Integrado de Gestión a los colaboradores de la Entidad con el fin de lograr la apropiación de conocimiento sobre este, enmarcado en mapa de procesos y la consulta de documentos vigentes.

Realizar revisión de los documentos del SIG con el fin de identificar documentos obsoletos a fin de tramitar su eliminación

Simplificar el uso de formatos, manuales, procedimientos y demás documentos anexos de acuerdo a ejercicios de revisión o pruebas de recorrido por cada uno de los procesos de la Entidad

## *Ejecución de controles*

### DEBILIDAD

- No se cuenta con la coordinación de dos de los tres grupos de la OAJ

### FORTALEZA

- Se ejecutan los controles por medio de los establecidos en el mapa de riesgos
- Procedimientos documentados que cuentan con los puntos de control definidos y que se revisan periódicamente para mantenerlos actualizados de acuerdo al modelo de operación del proceso

### AMENAZA

- Verificar que las evidencias asociadas a los controles se cumplan en su mayoría

### OPORTUNIDAD

- Auditoría de gestión con el objetivo general de Evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía de los sistemas de control interno asociados a los procesos con mayor injerencia de riesgos identificados de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el marco del Plan de Gobierno
- Se debe conformar un equipo interdisciplinario en nivel nacional para llevar un control de los lineamientos frente la actualización de procedimientos, formatos y todo lo concerniente al sistema de gestión de calidad, desde territorio se evidencia desarticulación en estos temas

# Estrategia FO

Revisar los procedimientos de cada uno de los procesos de la Entidad de acuerdo a pruebas de recorrido de las actividades con el fin de evitar puntos de control seguidos que no permitan una adecuada ejecución de los mismos.

Realizar auditorias a cada uno de los procesos y direcciones territoriales con el fin de identificar la obsolescencia de los documentos usados y así diseñar el cambio de los mismos.

Revisar en detalle los modelos actuales del Sistema Integrado de Gestión con el fin de simplificar la facilitar la construcción de nuevos documentos que permitan una parametrización mas eficaz.

## Control de la documentación

### DEBILIDAD

- Existe mucha documentación desactualizada, se actualizo el logo pero no en muchos de los formatos

### FORTALEZA

- Se cuenta con microsoft 365 - herramienta de share point como dispositivo de custodia y salva guarda de la información
- Se realizan actualizaciones de los procedimientos, formatos, guías, instructivos entre otros, con el aporte de los profesionales de territorio, los cuales son socializados desde el nivel nacional
- Herramientas informáticas, donde se carga información para su respectiva consulta, los documentos y formatos establecidos se encuentran codificados con sus respectivas versiones
- Se cuenta con el gestor documental
- Se sigue los lineamientos establecidos por el área de gestión documental. Esto incluye la clasificación, revisión y aprobación de todos los documentos antes de su distribución

### AMENAZA

- El personal hace uso de One Drive lo que en el momento de desvincularse de la Entidad podía perderse la información

### OPORTUNIDAD

- Es necesario fortalecer y capacitar en el control de documentos y Gestión documental
- Análisis de la Tabla de Retención Documental y la actualización de procedimientos

# Estrategia FO

Revisar los procedimientos de cada uno de los procesos de la Entidad de acuerdo a pruebas de recorrido de las actividades con el fin de evitar puntos de control seguidos que no permitan una adecuada ejecución de los mismos. Con lo anterior permitirá al Grupo de Gestión Administrativa y documental actualizar las Tablas de Retención documental.

Continuar con la promoción de actividades del Sistema de Gestión de Registro y Documentos para todos los colaboradores de la Entidad a fin de mantener la documentación actualizada y conservada.

Diseñar repositorio digital o el instrumento de la información (aplicativo) a fin de realizar la formalización de documentos del SIG de manera automatizada, lo cual permitira tener la trazabilidad de las versiones anteriores de los documentos.

## *Apropiación e implementación de normativa*

### DEBILIDAD

- Alguna noción del normograma, pero no al punto de considerarlo apropiado
- Debilidad en el proceso de transición por la actualización y ajustes de la parte normativa y procedimental

### FORTALEZA

- La normativa es clara, está debidamente documentada y socializada
- Capacitaciones para el fortalecimiento empoderamiento y apropiación del conocimiento en los sistemas.
- Se brinda asistencia técnica por demanda para la adaptación de normatividad que aplica a Ministerio Público
- Se ha promovido la apropiación y buen uso de la normativa vigente a través de capacitaciones regulares para todos los empleados; estas sesiones no solo explican las leyes y regulaciones aplicables a nuestro proceso, sino que también enfatizan la importancia de cumplirlas en nuestro trabajo diario

### AMENAZA

- Demora en la definición de los ajustes normativos para la atención a víctimas

### OPORTUNIDAD

- La apropiación de la normativa puede mejorar los procesos internos
- Actualización en normatividad contractual
- Actualización en decretos Ley Étnicos
- El proceso de Gestión Jurídica sea el responsable de alertar a los procesos sobre la normatividad legal reciente y su aplicabilidad
- Realizar acompañamiento técnico en la identificación de normativa asociada a cada proceso

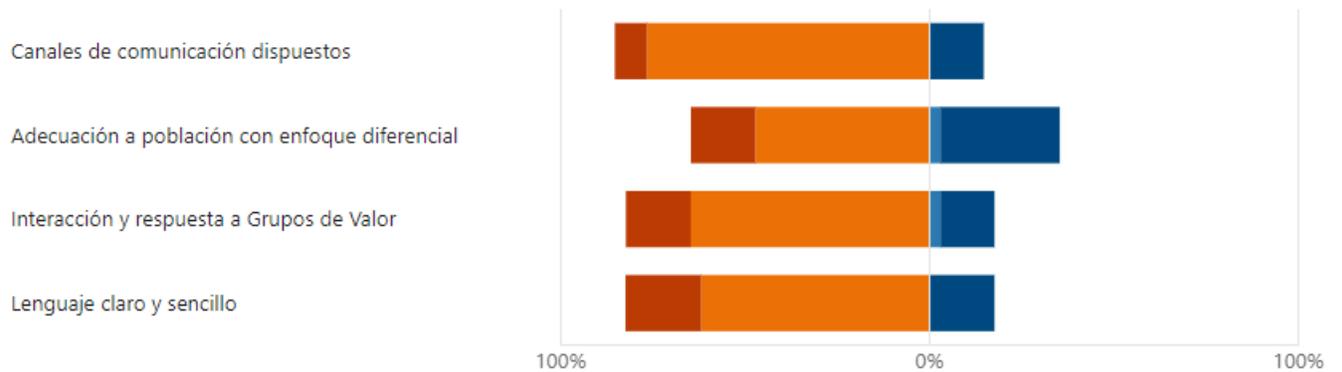
# Estrategia FO

Realizar acompañamiento en la identificación de normatividad aplicable por parte de la Oficina Asesora Jurídica a los enlaces designados para la actualización del normograma.

Realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores o designados por las dependencias en la identificación de normatividad aplicable con el fin de interiorizar dicha cultura.

## FACTOR COMUNICACIÓN

■ Debilidad   ■ Fortaleza   ■ Amenaza   ■ Oportunidad



## Canales de comunicación dispuestos

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta apropiación de los canales para difundir nuestra oferta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con todos los canales de comunicación disponibles para lograr la oferta institucional y llegar a nuestros grupos de valor con lenguajes claro y sencillo (Línea telefónica 6014261111, plataforma Unidad en Línea, chatbot, línea 121, correo electrónico)</li><li>• La entidad cuenta con canales de comunicación asertivos, de impacto e idóneos (cartelera dispuestas con información relevante en los Puntos y Centros de Atención a Víctimas y los servicios destinados a los sobrevivientes del conflicto en estos puntos presenciales.</li><li>• Pantallas interactivas que tienen información de tipo pedagógico en las salas de espera de los CRAV</li><li>• Matriz de comunicaciones de la entidad tiene establecido los diferentes canales de comunicación con las partes interesadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad en Línea puede ser utilizado por externos para manipular información de la población víctima.</li><li>• Se sigue sosteniendo muchas actividades por el voz a voz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar otros medios para llegar a las comunidades más alejadas y que no cuentan con internet</li><li>• Nuevas estrategias de comunicaciones para lo que resta del año 2024</li><li>• Canales telefónicos para la víctima oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta</li></ul>

## Estrategia FO

Diseñar contenidos para las comunidades que no tienen acceso a redes con el fin de presentar información útil en conjunto con las Direcciones Territoriales

Continuar con la actualización de la página Web con el fin de cumplir con las directrices de accesibilidad Web para las diferentes personas que consultan la página Web.

Diseñar contenidos en lenguajes no nativos para pueblos étnicos que consultan la página Web a fin de promover la participación de la ciudadanía en general.

## Adecuación a población con enfoque diferencial

### DEBILIDAD

- Falta implementar señalización y lenguaje Braille, no se cuenta con interprete de lenguaje de señas Y con traductor para población indígena

### FORTALEZA

- La página web de la Unidad cuenta con una herramienta para hacer más fácil su uso a personas con discapacidad visual, a través de la cual se ajustan los tamaños y la colorización; además, se implementa contenido en redes sociales con lenguaje de señas en alianza con el área de relación con el ciudadano)
- Página web dispuesta para la población con enfoque diferencial y con opciones de Modo seguro de epilepsia, modo para personas con discapacidad visual, cognitiva, modo compatible con TDAH y modo ceguera
- Se está fortaleciendo las herramientas de autorreconocimiento de enfoque conforme a la atención que realiza la SPAE

### AMENAZA

- En ocasiones en las piezas publicitarias o canales de comunicación no se maneja traductores de lenguas, o para personas con discapacidades

### OPORTUNIDAD

- Adecuaciones que se deben realizar a partir de las solicitudes o la normativa que rige para la atención con enfoque diferencial
- Se han diseñado procedimientos, metodologías atendiendo los enfoques diferenciales y étnicos
- Manual de servicio al ciudadano con estrategias de atención para población con enfoque diferencial, pero se debe continuar desarrollando estrategias inclusivas que considere las diversas necesidades y características de la población objetivo

## Estrategia FO

Revisar cada uno de los instrumentos de las dependencias con el fin de identificar la inclusión del enfoque diferencial y en caso de que no encontrarse, promover su inclusión.

El grupo de Servicio al Ciudadano debe continuar desarrollando estrategias para la atención especial con énfasis en la población diferencial, así como verificar sus instrumentos para la atención oportuna de estas.

## Interacción y respuesta a Grupos de Valor

### DEBILIDAD

- El número de comunicaciones radicadas sobrepasa la capacidad para atender, lo que genera retrasos en los tiempos de respuesta, especialmente a las víctimas

### FORTALEZA

- Centros regionales de atención a víctimas se ha dispuesto el buzón de sugerencias cuya apertura y revisión se hace con periodicidad mensual con el acompañamiento de las entidades que hacen presencia, para dar respuesta a las necesidades, sugerencias, PQR instaurados por los usuarios, contribuyendo a mejorar la comunicación y calidad del servicio prestado
- La atención y orientación a las víctimas se realiza de manera articulada y transversal teniendo presente la centralidad del quehacer institucional es la población víctima

### AMENAZA

- Demasiado lenguaje técnico al momento de responder a las víctimas y en muchas ocasiones la respuesta no es de fondo
- Para cierre de la vigencia se espera situaciones que no permitan dar una respuesta oportuna, debido a factores (normativos y operativos), que no fue posible contemplar en planeación para ser atendidos de manera acorde (altos niveles de radicación en FUD)

### OPORTUNIDAD

- Se requiere fortalecer las herramientas de información para cumplir términos para las respuestas
- Estrategias complementarias, como lo son las jornadas de atención móviles
- Desarrollar e implementar de forma transversal iniciativas que fomenten la participación entre la ciudadanía en general y la Unidad

## Estrategia FO

Revisar en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información los ajustes que quieran aplicar a las herramientas de información con el fin de disminuir los tiempos de respuesta.

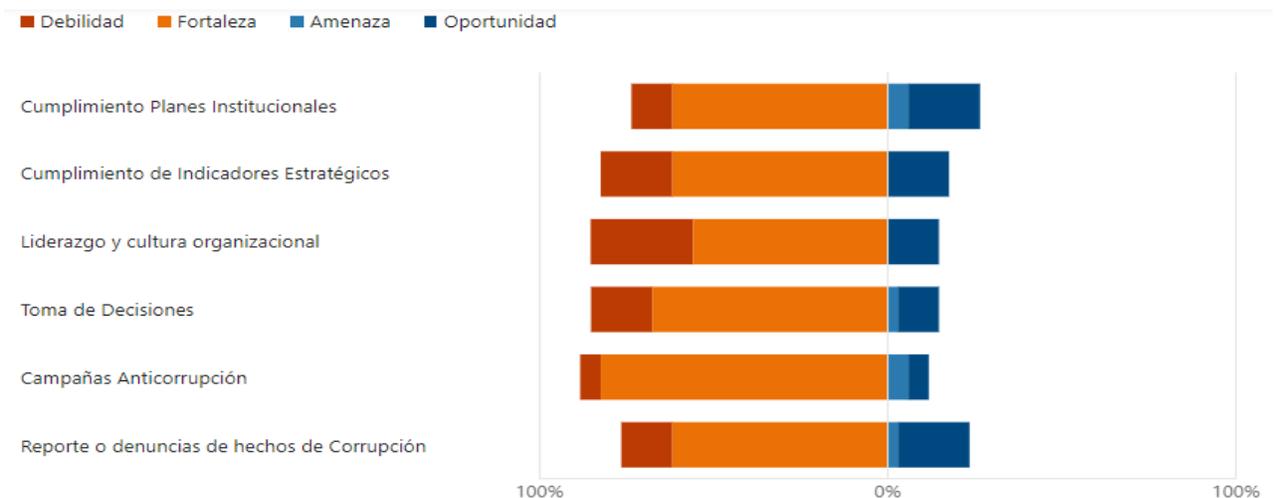
## Lenguaje claro y sencillo



## Estrategia FO

Gestionar acompañamiento del DAFP para la aplicación de la guía de lenguaje claro en la Unidad para las Víctimas para todo tipo de comunicación, desde proyectos normativos, boletines, documentos de prensa, y todo tipo de publicación a fin de que los usuarios puedan conocer con claridad lo que desarrolla la Unidad de acuerdo con su misionalidad.

## FACTOR ESTRATEGICO



## Cumplimiento planes institucionales

### DEBILIDAD

- Concertación de planes e indicadores cada año, no son tenidas en cuenta DT's al momento de plasmar los planes
- Plan de acción ha sufrido continuas modificaciones en NN, algunos casos no fueron socializados por parte de los procesos de NN a territorio

### FORTALEZA

- Se da cumplimiento efectivo de actividades
- La implementación de tableros de control para el registro y seguimiento de plan de acción, indicadores complementarios y plan de implementación, permite establecer alertas, tomar medidas necesarias para el cumplimiento de los planes
- Se cuenta con herramienta tecnológica que permite que los procesos y las direcciones territoriales realicen los reportes de manera mensual de acuerdo con la programación del indicador y de las actividades, esto permite conocer el avance de manera mensual

### AMENAZA

- Centralización, se depende de nivel nacional para realizar las acciones (contratación, presupuesto, operación logística)

### OPORTUNIDAD

- Se requiere fortalecer las acciones de planeación frente a sus productos y servicios
- Asistencia permanente por parte del nivel nacional a los procesos misionales en territorio para el fortalecimiento y validación de los productos reportados.
- Espacios de equipos directivos y territoriales, donde se realice análisis frente al avance que se tenga

## Estrategia FO

Fortalecer los instrumentos vigentes (tableros de control, entre otros) con el fin de tener en tiempo real la información que permita identificar cuellos de botella, retrasos o la toma de decisiones oportunas.

Aumentar el acompañamiento por parte del nivel nacional en la definición de actividades para medición de los diferentes planes institucionales.

## Cumplimiento de indicadores estratégicos

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se están cumpliendo las metas, debido a problemas con nivel nacional al momento de la formulación de las mismas, la asignación de las metas y recursos a territorio</li><li>• No se pueden cumplir los indicadores de la dirección territorial por motivo de falta de personal, operador logístico, o falta de recurso o por factores externos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De acuerdo con los resultados obtenidos, se hacen revisiones, se realizan ajustes, recomendaciones, se establecen acciones de mejora y se definen plazos para el cumplimiento de indicadores que presentan rezago</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las políticas de austeridad en el gasto del gobierno nacional, afecta la prestación y el cumplimiento de las metas del proceso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajar en el ajuste y claridad de algunos de ellos</li></ul>

## Estrategia FO

Aumentar el acompañamiento por parte del nivel nacional en la definición de actividades para medición de los diferentes planes institucionales.

## Liderazgo y cultura organizacional

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiente respuesta a solicitudes en territorio</li><li>• Desconocimiento de la política pública de víctimas, o el rumbo de la entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con un liderazgo que siempre está en pro de las necesidades y del cumplimiento de las metas</li><li>• Se promueven diferentes políticas y/o estrategias que la Unidad en su momento esté implementando</li><li>• El sentido de pertenencia hacia el trabajo y a la organización para lograr un trabajo en equipo de calidad. se suman ambos conceptos se fortalecen y potencializan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de directivos, ha ocasionado falencias en el entendimiento y la toma de decisiones estratégicas de la SPAE</li><li>• Hace falta cambio de mentalidad de los colaboradores frente a nuevas y mejores prácticas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor sensibilización a todos y al personal nuevo que se ha vinculado a la Unidad</li><li>• Se necesita mayor incidencia de NN en territorio con capacitación e inclusión de una buena cultura organizacional en esta etapa de transición de la entidad por el concurso de méritos</li></ul>

## Estrategia FO

Por parte de la Alta Dirección promover la cultura organizacional a fin de generar apropiación por la misionalidad de la Entidad

Realizar jornadas adicionales a las de inducción con el fin de generar acompañamiento a los nuevos funcionarios que se vinculan a la Entidad, para mejorar el desempeño de las funciones.

### *Toma de decisiones*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• La alta rotación de los directivos de la Entidad por decisiones externas genera retrasos en la toma de decisiones</li><li>• Los lineamientos del NN no llegan a los profesionales responsables en territorio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suficientes fuentes de información para la toma de decisiones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La toma de decisiones centralizada a veces afecta las necesidades propias de los territorios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaciones interinstitucionales con entidades, instituciones, cooperantes, implementando estrategias como la democratización de la información, desarrollo de mesas técnicas de trabajo que permiten el cumplimiento de planes de Reparación Colectiva y de Retornos y reubicaciones, entre otros</li><li>• Espacios que permitan la participación del territorio en las decisiones</li></ul>

## Estrategia FO

Diseñar estrategias y delimitar responsables en la centralización y dispersión de la información a fin de unificar unicas fuentes de iinformación que permitan tomar decisiones oportunas.

## Campañas Anticorrupción

### DEBILIDAD

- No se conocen los medios por los cuales se puedan colocar las denuncias o hechos de corrupción

### FORTALEZA

- Se realiza seguimiento para evitar hechos de corrupción, haciendo uso de la normatividad interna y externa.
- Se divulga la estrategia anticorrupción en los diferentes espacios con población víctima
- Las campañas de anticorrupción se hacen en las jornadas de atención, entrega de cartas
- Se desarrolla charlas de antifraude "que no le echen cuentos" en jornadas de entregas de cartas de indemnización y en sala de esperas y en los diferentes espacios que se realizan en el territorio
- Se da conocer la resoluciones 03439 de 31 julio de 2018 código de integridad, la resolución 1155 del 16 dic 2015 código de ética
- Capacitación a todos los colaboradores en Programa de transparencia Ética pública PTEP, lo relacionado con la ley 2195, todas las capacitaciones se realizó la evaluación para conocer el nivel entendimiento

### AMENAZA

- Víctimas que no acceden a la información publicada por la Unidad es sujeto de fraude por tramitadores

### OPORTUNIDAD

- Se requiere fortalecer los canales de comunicación de esta estrategia
- Se debe fortalecer el tema especialmente para los compañeros nuevos en la Entidad
- Divulgación a través de plataformas y medios de comunicación de la campaña Antifraude
- Mayores ejercicios de visibilización, así como de la promoción de los instrumentos internos para conocimiento de los usuarios internos y externos de la Unidad

## Estrategia FA

Por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora Jurídica se requiere revisar los procedimientos o documentos vigentes para eliminar el uso de tramitadores por parte de las víctimas que impiden acceder a los tramites de la unidad.

Promover continuamente campañas anticorrupción por los diferentes medios digitales de la Entidad a fin de evitar que los ciudadanos se vean afectados por estafas u otro tipo de ofrecimientos.

Fomento del código de integridad para los colaboradores de la Entidad por medio de capacitaciones dirigidas a todo los niveles de Unidad

### *Reporte o denuncias hechos de corrupción*

#### DEBILIDAD

- Falta de respuestas concretas del nivel nacional frente a denuncias realizadas desde la Dirección Territorial, a pesar de que se cuenta con canales de comunicación para instaurar las denuncias, no hay respuesta, lo que genera desconfianza en las instituciones
- Los grupos de valor interno y externo manifiestan hechos de corrupción que no son denunciados ante las autoridades competentes

#### FORTALEZA

- Se tiene identificados los riesgos de corrupción, controles y planes de acción para evitar la materialización.

#### AMENAZA

- Los canales internos no se encuentran claros en la entidad

#### OPORTUNIDAD

- Tomar medidas para proteger a las víctimas con el fin de garantizar su seguridad durante el proceso, que a su vez son acciones de mejora que permite fortalecer los canales de denuncia, y recuperar la confianza institucional por parte de la ciudadanía en general

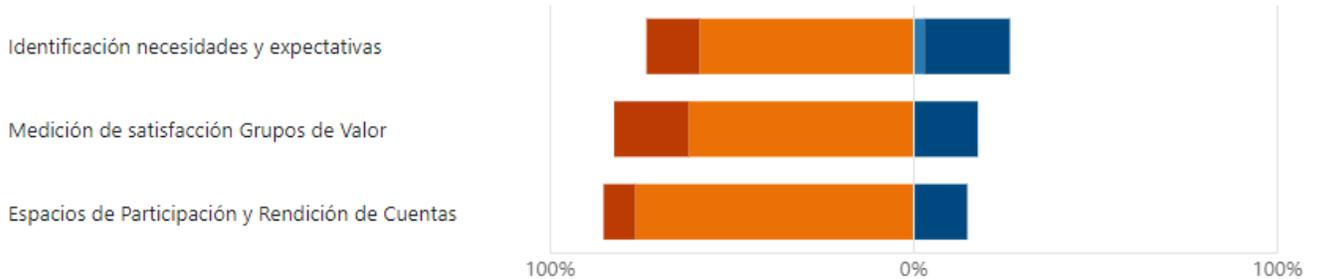
## Estrategia FO

Verificar en los canales dispuestos por la Entidad para las denuncias de hechos corrupción el detalle para que un ciudadano pueda colocar una denuncia de forma anonima de algun hecho de corrupción con el fin de proteger su identidad si así se requiere.

Continuar con la verificación periodica de los riesgos institucionales tanto para procesos como Direcciones Territoriales, a fin de mitigar los posibles impactos en la gestión.

## FACTOR PARTES INTERESADAS

■ Debilidad   ■ Fortaleza   ■ Amenaza   ■ Oportunidad



### Identificación necesidades y expectativas

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de necesidades desde el punto de vista territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un instrumento que permite la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con la identificación de necesidades de las víctimas; sin embargo, desde las DT's no cuenta con la medición de satisfacción de las parte interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar la matriz de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Actualizarla y transformarla para que sea mas fácil de comprender, aunque es interactiva tiene demasiada información que si bien es cierto es positivo para nuestra partes interesadas sería un poco complicado interpretarla</li> </ul>

## Estrategia FO

Actualizar el instrumento vigente de partes interesadas, de conformidad con las necesidades y expectativas de los usuarios de la Unidad, propendiendo por un lenguaje sencillo y claro, para conocimiento de las DTs y procesos

## Medición satisfacción grupos de valor

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falencias frente a la percepción de las personas en los procesos de atención y demás</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumentos de evaluación para identificar y caracterizar el involucramiento de la relación de los grupos de valor y partes interesadas tanto internas y externas que tienen interacción con el proceso de evaluación independiente</li><li>• Se realizan encuestas de satisfacción y se retroalimentan al territorio por parte del nivel nacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demora en la entrega del informe de resultados de encuestas de satisfacción aplicadas en la entrega de productos y/o servicios prestados, jornadas de asistencias técnicas a entes territoriales, jornadas de Reparación colectiva, Relación con el ciudadano, entre otros, situación que no permite tomar decisiones acertadas y oportunas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar si las fichas técnicas de las encuestas responden a las necesidades de los grupos de valor</li></ul>

## Estrategia FO

Actualizar las encuestas de satisfacción en conjunto con los procesos que intervienen en la medición de la satisfacción del cliente, con el fin de obtener resultados que realmente midan la satisfacción del servicio prestado

Utilizar la información que arrojan las Encuestas como insumo en la construcción de los planes institucionales que respondan a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas

## Espacios de participación y rendición de cuentas

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se cuentan con espacios con DT's para efectos de rendición de cuentas, solo se hace desde NN</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con espacio de rendición de cuentas en la entidad, de acuerdo con lo establecido en la ley</li><li>• A nivel interno se rinde cuentas por parte de cada dominio en reunión de gobierno TI, frente al cliente interno esta labor se realiza en la mesa de gobierno digital conformada por todas las dependencias de la Unidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tiene la percepción que el ejercicio se realiza para cumplir con un ítem de la norma y no como una actividad efectiva de participación y rendición de cuentas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retomar las rendiciones de cuenta por dirección territorial, daba buenos resultados y había una buena visibilidad de la unidad en el territorio</li><li>• Participación efectiva de las víctimas en los escenarios dispuestos por la ley</li><li>• Ofrecer diferentes formatos para los espacios de participación, adaptándose a las preferencias y diferentes necesidades de la población de víctimas</li></ul>

## Estrategia FO

Actualizar la estrategia de rendición de cuentas para cada vigencia de acuerdo a un ejercicio de articulación interna con cada uno de las dependencias de la Entidad, con el fin de identificar espacios claves de participación ciudadana, adicionales al espacio de rendición de cuentas.

Promover espacios de participación ciudadana, adicionales a la rendición de cuentas para el desarrollo de control social.

Actualizar los contenidos dispuestos en la página Web para el Menú Participa con el fin de promover la participación ciudadana

Diseñar piezas informativas para la ciudadanía para la promoción de espacios de participación ciudadana

Por medio de la alta Dirección promover al interior de la Entidad la importancia de la cultura de la participación ciudadana en el control social.

## 6.2 SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### • ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas que se encuentran dentro de las sedes y oficinas del nivel nacional y territorial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Contempla acciones en los campos de estilo de vida, puesto de trabajo, salud física, riesgo psicosocial, y cumplimiento de lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, emitida por Ministerio de Trabajo. Así mismo, se deberán llevar a cabo acciones de: actividad física, equilibrio de vida, alimentación sana, salario emocional, liderazgo en valores, entorno físico, prevención del riesgo (exámenes médicos), entre otros como:

- Adelantar inspecciones locativas en las instalaciones de la Entidad y ergonómicas a los servidores.
- Programar y ejecutar simulacros de evacuación de las instalaciones de la Unidad.
- Elaborar e implementar el programa de estilos de vida saludable.
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, y comité de convivencia laboral
- Inducción y reinducción mediante modulo virtual a todos los servidores públicos y contratistas en temas de seguridad y salud en el trabajo.

### ▪ PARTES INTERESADAS

#### • ROLES Y RESPONSABILIDADES

La asignación de responsabilidades de los servidores públicos colaboradores en seguridad y salud en el trabajo se encuentran definidas en la matriz Roles, Responsabilidades, Autoridades y Competencia, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/72841>.

Adicionalmente, se cuenta con el manual específico de funciones y de competencias laborales Resolución 0297 de 2022 para los servidores públicos y para los contratistas las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo se encuentran definidas dentro del marco de su contrato laboral con la Unidad.

#### • NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

El Sistema tiene definido las siguientes necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/65586>

#### • PLANES Y PROGRAMAS

Para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, se han diseñado planes, programas, procedimientos y protocolos en el SG-SST relacionados a continuación:

- **Plan de trabajo anual de SST:** Es el documento en el que se consignan todas las actividades que se realizan en materia de seguridad y salud en el trabajo SST durante el período de un año.

- **Planes de preparación y atención de emergencias:** [El Plan de emergencias](#) contiene las acciones a seguir en el caso de presentarse una emergencia.
  
- **Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial:** El programa permite Identificar, Evaluar, Intervenir y Monitorear el Riesgo Psicosocial para evitar la generación de enfermedades relacionadas con el estrés de los servidores públicos y contratistas en la Unidad.
  
- **Programa de Vigilancia Epidemiológica en Prevención de Desordenes Músculo Esquelético:** El programa contribuye en el mejoramiento de las condiciones de salud musculo esquelética asociada con la exposición a peligros biomecánicos identificados en las condiciones de trabajo en La Unidad.
  
- **Programa Orden y Aseo 5 "S" V2:** El Programa se enfoca en lograr mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados, obteniendo así un óptimo aprovechamiento del espacio previniendo accidentes de trabajo y manteniendo un entorno de trabajo cómodo, agradable y seguro.
  
- **Programa de estilos de vida saludable:** Este programa contribuye a Promover estilos de vida saludable orientados a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades de los servidores públicos y contratistas de la Unidad
  
- **Programa de reincorporación y readaptación laboral:** El documento permite dar cumplimiento por parte de la Unidad, a todas las obligaciones determinadas en el marco normativo establecido para los trabajadores que, por las afectaciones y secuelas generadas por accidente, enfermedad laboral o por enfermedad común hayan ameritado su ingreso a este programa con el fin de lograr una reincorporación segura y que el colaborador pueda seguir siendo productivo.
  
- **Programa de capacitación:** Incluye básicamente dos componentes:
  - **Inducción y reinducción en seguridad y salud en el trabajo SST:** Es una capacitación obligatoria que debe impartirse a los empleados nuevos y antiguos, a los contratistas y a los proveedores. Su propósito es el de ilustrar y comunicar acerca de la política y normas de la Unidad en materia de SST.
  - **Promoción prevención en seguridad y salud en el trabajo SST:** Incluye diversas actividades para ilustrar al personal de la Unidad sobre medidas específicas de seguridad y prevención de los accidentes y las enfermedades laborales. Básicamente se compone de charlas periódicas en temas de seguridad y salud en el trabajo.
  
- **Programa de gestión del cambio:** Incluye todas las actividades encaminadas a verificar el cumplimiento de los objetivos del SG-SST, analizar los resultados obtenidos a partir del seguimiento a las enfermedades, accidentes e incidentes laborales, e incorporar las actualizaciones o novedades que puedan presentarse en materia legal.

Los siguientes documentos corresponden a las necesidades del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo para bajar al nivel operativo los lineamientos definidos en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- **Procedimiento Reporte e Investigación de Accidentes y Enfermedad Laboral:** El documento orienta los criterios técnicos y actividades mínimas requeridas para adelantar la investigación de accidentes y enfermedades laborales, con el fin de identificar las causas que pudieron generar el evento y determinar acciones de mejora que permitan prevenir la ocurrencia de accidentes similares.
- **Procedimiento exámenes médicos ocupacionales:** Este programa permite establecer los lineamientos para la realización de los exámenes médicos ocupacionales de preingreso, periódicos (programados o por cambio de ocupación), post incapacidad, y de egreso, que permita conocer las condiciones de salud física y mental de los colaboradores que laboran en la Unidad.
- **Procedimiento implementación y monitoreo de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST:** Comprende todas las actividades encaminadas a prevenir y proteger la integridad de los servidores públicos, contratistas y visitantes, en el espacio de la Unidad, bajo los siguientes criterios de operación:

La identificación de peligros, valoración de riesgos y definición de controles se realizará atendiendo los requisitos legales, los lineamientos de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 y el Anexo 1 de la Metodología de Administración de Riesgos de la Unidad para las Víctimas.

La programación de visitas para la realización de inspecciones consultará previamente la disponibilidad de los Directores Territoriales y responsables de cada sede, a fin de garantizar los accesos. Además, las actividades de inspección, planificación, ejecución y monitoreo estarán permanentemente apoyadas por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a la cual se encuentra vinculada la Entidad.

- **Protocolo Seguridad Deportiva y Recreativa:** El protocolo permite prevenir la accidentalidad en los eventos deportivos y recreativos de los participantes, por medio de los lineamientos establecidos de los roles, responsabilidades y demás actividades implementadas en la planeación, organización y ejecución, con el fin de hacer más seguro el deporte y la recreación laboral.

- **AFECTACION CAMBIO CLIMATICO**

Desde el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha venido trabajando de manera transversal con el Sistema de Gestión Ambiental y el Programa de Bienestar, en respuesta al cambio climático con acciones apalancadas con la promesa de valor de la política de SST de la Unidad, dentro de la cual se busca promover entornos de trabajo seguros y saludables, atendiendo a cada uno de los principios y derechos fundamentales promulgado por la OIT.

Actividades que se desarrollan desde Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST relacionadas con la prevención de la afectación del cambio climático:

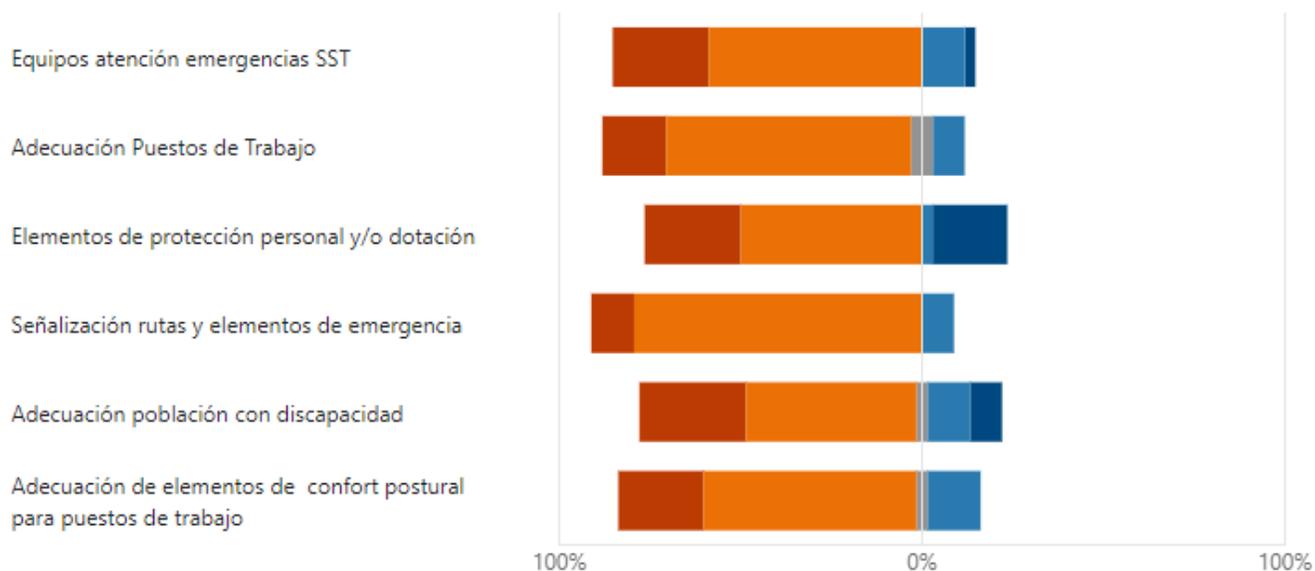
- ✓ Actividades de Prevención que promueven el autocuidado y autocontrol, dirigidas a los colaboradores de la Unidad para identificar riesgos y detectar tempranamente enfermedades. Se realizan capacitaciones en enfermedades respiratorias, Riesgos biológicos, emergencias ambientales, auto cuidado en salidas a terreno con relación a protección de los rayos ultravioleta.
- ✓ Actividades administrativo, medidas que se implementan como buenas prácticas para prevención y control de riesgos, que permiten reducir al mínimo la posibilidad de incidentes, accidentes o daños en el lugar de trabajo. Se hace reconocimiento de los riesgos naturales, para adoptar medidas de control, las cuales quedan plasmadas en las matrices de

identificación de peligros y valoración de los riesgos.

- ✓ Actividades de Ingeniería, medidas de implementación que permiten verificar los riesgos físicos relacionado con cambios de temperatura para tomar acciones preventivas. El equipo de SST en prevención al cambio de las temperaturas realiza las gestiones correspondientes con nuestros proveedores aliados de ARL para que en las locaciones de la Unidad se realicen mediciones ambientales de confort térmico e inspecciones locativas para identificar daños en los equipos de aires acondicionados.

## 6.2.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

### FACTOR INFRAESTRUCTURA



#### *Equipos atención emergencias SST*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado envío de dotación personal y/o EPP por parte de Nivel Nacional a la DT's</li> <li>• Botiquín desactualizados y con elementos vencidos en algunas DT's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DT cuentan con equipos de atención a emergencias</li> <li>• Señalización y equipos de emergencia como extintores, camillas, entre otros</li> <li>• En la sede de San Cayetano y en cada piso, se cuenta con extintores, camillas, botiquines, salidas de emergencia, alarmas visuales y sonoras y se ha establecido el punto de encuentro para la evacuación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce ante quiénes se tiene que acudir ante una emergencia</li> <li>• Poco interés del personal por pertenecer a la brigada de emergencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecciones por parte de la ARL</li> </ul>

## Estrategia FA

Gestionar la realización de inspecciones a los equipos de atención de emergencia para verificar elementos y tomar acciones preventivas y correctivas.

Sensibilizar a los colaboradores de la Unidad para que hagan parte de la brigada de emergencia, capacitarlos en atención de emergencia, dotarlos con los elementos necesarios y enviar piezas publicitarias de los integrantes para que el personal de la entidad los identifique.

### *Adecuación puestos de trabajo*

#### DEBILIDAD

- Algunas sillas y descansapies, se encuentran averiados

#### FORTALEZA

- Anualmente desde nivel nacional nos realizan evaluación de los puestos de trabajo y frente a nuestra postura corporal
- Personal con recomendaciones médicas se ha realizado adecuación de puestos de trabajo
- Los puestos de trabajo cumplen con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades (Ergonomía) NN

#### AMENAZA

- En algunas sedes no presentan una alineación adecuada de la iluminación, ventilación, generación de olores en horas de almuerzo

#### OPORTUNIDAD

- Campañas de adecuación de puestos de trabajo
- Organización de puesto de trabajo acorde a las medidas antropométricas de cada funcionario y/o colaborador, teniendo en cuenta las restricciones médicas

## Estrategias FA

Gestionar la realización de inspecciones a los puestos de trabajo para continuar implementando acciones de mejora de cara a condiciones ergonómicas que se presenten en los colaboradores de acuerdo a los resultados de las recomendaciones de los informes.

Gestionar la realización de mediciones ambientales a nivel nacional y territorial de la Unidad, reportar recomendaciones al GGAD según lo descrito en los informes y realizar seguimiento a las medidas de intervención

## Elementos de protección personal y/o dotación

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se cuenta con elementos de protección personal y/o dotación para funcionarios y contratistas al momento de realizar salidas de campo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dotación de chalecos salvavidas para transporte fluvial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La brigada de emergencia en algunas DT's no ha sido dotada de los elementos necesarios como chalecos, cascos, pitos y demás elementos necesarios, los que hay en territorio están desactualizados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de elementos botiquin vencidos</li></ul>

## Estrategia FO

Gestionar inspecciones para revisar estado y realizar proceso para su cambio

Gestionar la realización de inspecciones a botiquines para verificar elementos vencidos y faltantes para su reposición.

## Señalización rutas y elementos de emergencia

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los equipos de atención de emergencias en las Bodegas NN no son suficientes para el personal que trabaja allí</li><li>• Vencimiento de los extintores, el cambio no es oportuno</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Señalización de rutas de evacuación, salidas de emergencias, puntos de encuentro, ubicación de extintores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algunos mapas de ruta de evacuación requieren actualización en DT's, el cual debe ser acorde con la estructura y distribución de cada sede</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rutas de acceso a la población con discapacidad</li></ul>

## Estrategia FA

Gestionar la realización de inspecciones a señalización de rutas de evacuación para verificar ubicación y cumplimiento de norma y atender recomendaciones dadas en los informes.

Articular conjuntamente con el GGAD y GGTH la actualización de los planos de evacuación de las sedes a nivel territorial.

### *Adecuación población con discapacidad*

#### DEBILIDAD

- Sede DT Atlantico para personas con discapacidad o limitaciones para su acceso, la casa es patrimonio y por eso no se ha podido modificar
- No se identifican lenguaje braille, así mismo siempre requiere de acompañamiento de un personal de seguridad para indicar por donde guiarse, se esperan más espacios para personas con motricidad limitada

#### FORTALEZA

- Algunas sedes y Complejo San cayetano cuentan con rampa de ingreso y asensor de acceso para población con discapacidad.

#### AMENAZA

- No todas las sedes cuentan con la adecuación para población con discapacidad
- NN en caso de alguna emergencia que no se pueda hacer uso de ascensores no se dispone de rampas

#### OPORTUNIDAD

- En los CRAV se debería buscar alternativas para contar con mejores accesos. Señalización requiere actualización.

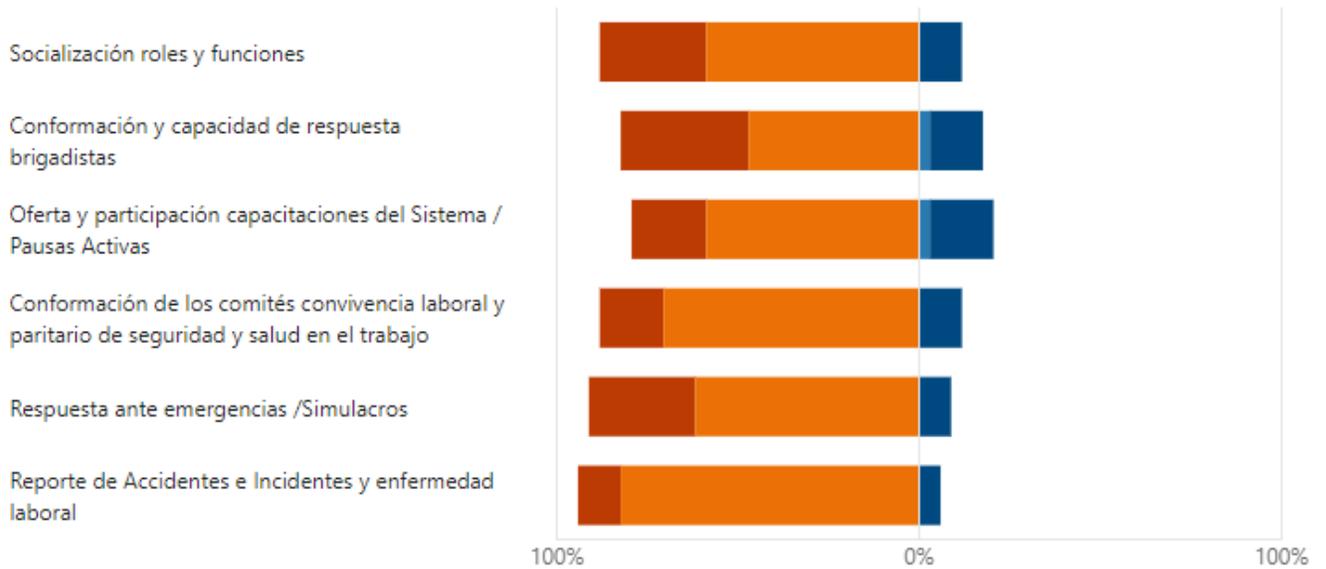
## Estrategia FA

Desde el equipo de SST de la Unidad se gestionara inspecciones y seguimiento a los espacios de ingres del personal con discapacidad, con el fin de que tomen las medidas preventivas y correctivas por el grupo correspondiente.

Sugerir al GGAD que dentro de la contratación de arrendamientos de inslaciones locativas se tenga en cuenta los requisitos de acceso de la población con discapacidad de cauedo a la normativa.

## FACTOR TALENTO HUMANO

■ Debilidad   ■ Fortaleza   ■ Amenaza   ■ Oportunidad



### *Socialización roles y funciones*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En DT's hay falencia de personal idóneo para la implementación del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización dentro de comité territorial</li> <li>• La Unidad socializa lineamientos y cuenta con el curso de inducción y reinducción en SST</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere a nivel territorial la socialización de la matriz de roles, responsabilidades, autoridades y competencias</li> <li>• Fomentar una comunicación abierta y un compromiso conjunto hacia la prevención, que permite reducir significativamente los riesgos laborales</li> </ul>

## Estrategia FO

Promover la sensibilización y realización del curso de inducción y reinducción en SST y mantener su actualización en cambios internos de la Unidad y normativa.

Proponer a la oficina asesora de planeación socializar y publicar mediante una circular interna los roles, responsabilidades, autoridades y competencias del SIG.

### *Conformación y capacidad de respuesta brigadistas*

#### DEBILIDAD

- No disponer de tiempo suficiente para asumir nuevas responsabilidades
- La circular Nro. 006 de 07 de febrero de 2024 Expedido por la alta dirección; mayor a 35 colaboradores, se requiere un mínimo integrantes de brigadista de quince (15, para en caso de atender una emergencia.)

#### FORTALEZA

- Brigadistas capacitados en primeros auxilios, atención de emergencias, evacuación de las sedes en caso de una eventualidad

#### AMENAZA

- Se cuenta con brigada de emergencia, sin embargo, no está conformada por muchas personas. (Por lo general son los mismos)
- Brigada carece de capacitación y elementos actualizados para tener capacidad de respuesta

#### OPORTUNIDAD

- Se cuenta con brigada, pero falta procesos de formación en terreno, los simulacros deben hacerse sobre acciones en sitio y no simulacros virtuales que no permiten identificar falencia al momento de que realmente se presente una situación de emergencia
- Es importante que se busque la manera de incentivar a los colaboradores para que se unan a la brigada
- Mayor frecuencia para que los colaboradores se apropien y conozcan mejor del tema

## Estrategia FO

Continuar con la formación de los brigadistas nuevos y antiguos de la entidad para que adquieran las habilidades y competencias necesarias para actuar ante una situación de emergencia.

Gestionar espacios de formación mensuales mediante capacitaciones presenciales para apropiar a los brigadistas en los temas de primeros auxilios, evacuación y manejo de conatos de incendios en lo posible certificados por ente competente.

## Oferta y participación capacitaciones del sistema / Pausas activas

### DEBILIDAD

- No se realizan en forma presencial, o en lugares diferentes al sitio de trabajo para garantizar la participación y la realización de ejercicios prácticos
- Por carga laboral no se participa en todas las capacitaciones convocadas por el Grupo de Talento Humano y la ARL no está realizando presencia para realizar pausas activas

### FORTALEZA

- Se promueve las pausas activas
- Semanas lúdicas la participación y apropiación de conocimientos asociados al SG-SST, mejora postural, toma de tensión, peso, motricidad, entre otros y se cuenta con una oferta variada

### AMENAZA

- Existe buena oferta de capacitación por parte de la unidad frente al sistema, sin embargo, la participación es baja por las ocupaciones

### OPORTUNIDAD

- Estrategias que promuevan e incentiven la participación.
- Se está buscando fortalecer por parte del proceso hábitos saludables de trabajo, así como la participación en espacios con ARL y GGTH.
- Fomentar la participación no solo beneficia la salud física, sino que también crea un ambiente laboral más positivo y productivo

## Estrategia FO

Continuar con la implementación de los programas del sistema de seguridad y salud en el trabajo para garantizar espacios seguros y ambientes saludables.

Generar estrategias de prevención y promoción para crear conciencia en los colaboradores de la Unidad de la importancia de la prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## Conformación de los comités de convivencia laboral y paritario de seguridad y salud en el trabajo

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se cuenta con copasst en las sedes solo desde NN</li><li>• Falta de divulgación respecto a la conformación o actividades que desarrolla</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La entidad cuenta con la conformación de comités de convivencia laboral y paritario de SST</li><li>• Elección y conformación de estos comités se realizó en forma democrática y participativa, dando oportunidad a todos los colaboradores de la entidad</li><li>• Conformación de los comités de manera oportuna y en tiempos alineados al ingreso de los nuevos funcionarios de planta, lo que permitió que algunos tuvieran la oportunidad de pertenecer a los mismos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta mayor fortalecimiento en la participación y respuestas de los comités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se sugiere la conformación de un grupo o de un vigía de la Salud</li></ul>

## Estrategia FO

Continuar con el cumplimiento normativo de conformación de los comités de manera eficiente, dado que son dos instancias claves con funciones específicas para contribuir en el buen funcionamiento del SGSST.

Mantener reuniones bimestrales con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y los directores y enlaces SIG de las direcciones territoriales.

## Respuesta ante emergencias / Simulacros

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta mayor organización en respuestas a emergencias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se han realizado simulacros para preparar al equipo a respuestas ante emergencias, con respuesta positiva</li><li>• Se tienen identificados puntos de encuentro y las salidas de emergencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con mucho personal nuevo y no cuenta con información de la respuesta ante emergencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se recomienda hacer un mayor entrenamiento práctico a las personas que tienen el rol de brigadistas en las DTs</li></ul>

## Estrategia FO

Continuar ejecutando simulacros presenciales y virtuales a nivel nacional y territorial, que permitan ser efectivos para preparar a los brigadistas de emergencias, con el fin de responder adecuadamente ante una situación de emergencia. Además, socializar claramente los puntos de encuentro y las salidas de emergencia, para fortalecer nuestra capacidad de reacción.

Se gestionará un entrenamiento presencial y práctico para los colaboradores que desempeñan el rol de brigadistas en las Direcciones Territoriales. Esto les permitirá adquirir habilidades más sólidas y estar mejor capacitados para actuar ante situaciones de emergencia.

### *Reporte de accidentes e incidentes y enfermedad laboral*

#### DEBILIDAD

- Desconocimiento de actuación ante un accidente por personal nuevo (Concurso de Meritos)

#### FORTALEZA

- Procedimiento para reportar los accidentes e incidentes
- Se socializa la información de acuerdo con los lineamientos del GGTH
- Se dispone del formato PARE en el cual se reportan los incidentes y enfermedades laborales.
- En cuanto al reporte de accidentes se realizan con el acompañamiento del nivel nacional

#### AMENAZA

- Se conoce como realizar el reporte, pero falta mayor socialización frente al tema

#### OPORTUNIDAD

- Socialización y toma de conciencia tendiente a la prevención

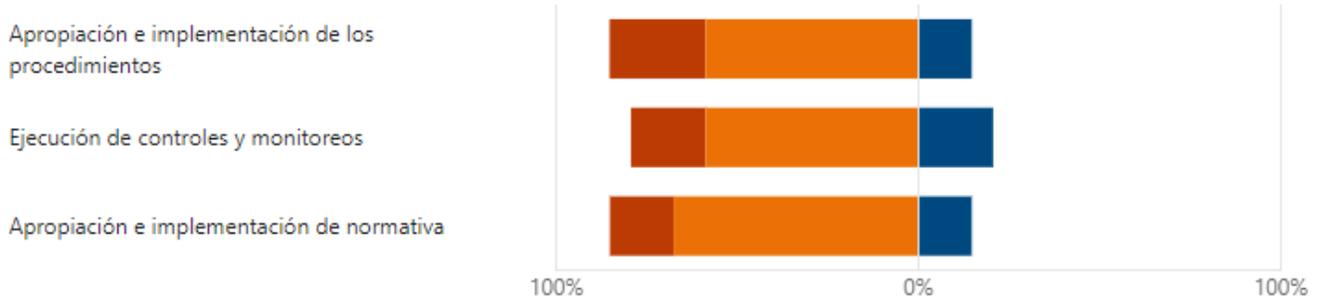
## Estrategia FO

Implementar campañas educativas por medio de piezas publicitarias, sobre la importancia del reporte de accidentes e incidentes, así como de las enfermedades laborales. Asimismo, se continuarán realizando capacitaciones, charlas para reforzar el conocimiento y la correcta utilización del formato PARE.

Fortalecer la toma de conciencia y sensibilización entre los colaboradores sobre la importancia de la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales. Esto permitirá no solo una mejora en el reporte, sino también una reducción en la ocurrencia de estos eventos.

## FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### *Apropiación e implementación de los procedimientos*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de fortalecimiento en la socialización de la documentación asociada al sistema de SST</li> <li>Las DT's nunca han sido convocados por parte de NN para construir los planes asociados al sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se socializa periódicamente las políticas y objetivos de SST y se da a conocer a través del mapa de procesos, donde están ubicados los procesos y procedimientos del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos existen sin embargo se dificulta en territorio por cargas laborales y por no existir un funcionario o contratista especialista en este tema la apropiación de estos procedimientos, el enlace SIG y enlace de talento humano apoyan dentro de las posibilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se hace necesario fortalecer por medio de formación y capacitación para el efectivo cumplimiento de los procedimientos</li> </ul>

## Estrategia FO

Continuar con la socialización de políticas que hacen parte del SG SST y socializar a todos los colaboradores la ubicación de los procedimientos y demás documentos que hacen parte del Sistema de Gestión SST para consulta y conocimiento.

Fortalecer la apropiación e implementación de los procedimientos mediante actividades de formación y capacitación, asegurando así el cumplimiento efectivo de las normativas establecidas.

## Ejecución de controles y procedimientos

### DEBILIDAD

- Al no tener conocimiento de los procedimientos, se desconocen los controles

### FORTALEZA

- Se aplica los controles operacionales establecidos en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales como requerimientos del SGSST
- Se realiza monitoreo y ejecución de los controles por medio del mapa de riesgos
- El control se realiza a través del indicador del plan de implementación del SIG
- De conformidad con los ejercicios de retroalimentación sobre resultados de los programas de seguridad y salud en el trabajo, se observan medidas para corregir el ausentismo, las enfermedades laborales, entre otros

### AMENAZA

- Persiste desconocimiento en algunos colaboradores de la Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles
- Desde nivel nacional se realizan encuestas para realización de medición del cumplimiento, pero en la vigencia 2024, no nos han compartido, no se ha socializado

### OPORTUNIDAD

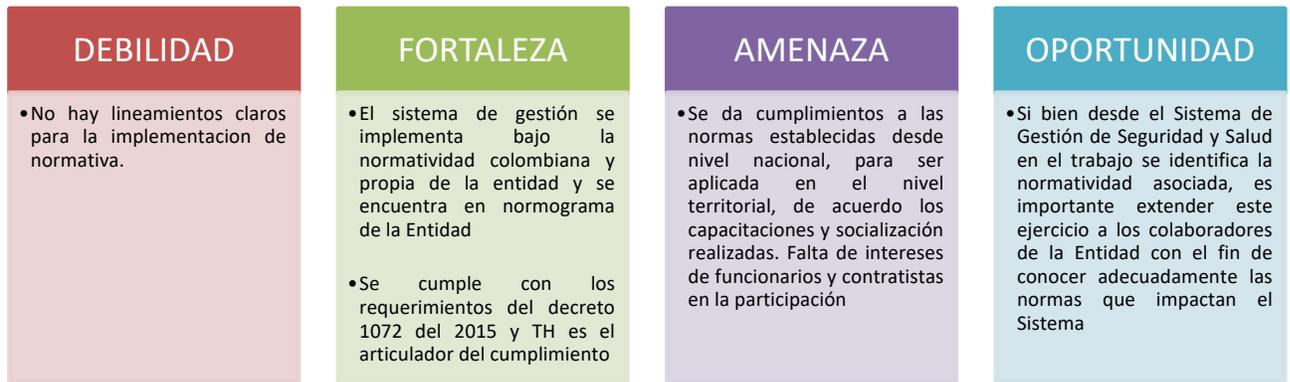
- Se deben hacer más capacitaciones para poder tener el conocimiento de todos los colaboradores del proceso para hacerle el monitoreo correspondiente

## Estrategia FO

Realizar revisión y actualización de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para asegurarse de que esté alineada a las condiciones actuales del entorno laboral, incluyendo a los colaboradores de procesos y DTs para garantizar una visión integral.

Gestionar capacitaciones para asegurar que todos los colaboradores adquieran el conocimiento necesario sobre los procedimientos, lo que permitirá un monitoreo más efectivo de los controles establecidos.

## Apropiación e implementación de normativa



### Estrategia FO

Promover la consulta del normograma como herramienta de referencia para que los colaboradores puedan consultar la normativa aplicable al SG SST , incentivando así una cultura de cumplimiento y responsabilidad.

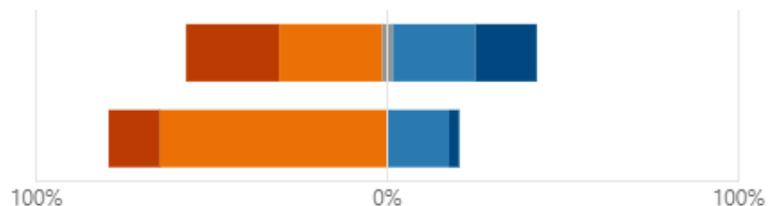
Incluir en el programa de capacitación para todos los colaboradores los aspectos claves de la normativa vigente y su relación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mejorando así la apropiación y la implementación de las mismas.

### FACTOR CONDICIONES AMBIENTALES / ENTORNO

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad ■ No Aplica

Mediciones ambientales (ruido, iluminación, confort térmico).

Identificación de peligros y valoración de los riesgos.



## Mediciones ambientales (ruido, iluminación, confort térmico)

### DEBILIDAD

- No se realizan las mediciones en todas las sedes, adicional en las que se realiza no se les hace llegar el informe con la socialización de los resultados.

### FORTALEZA

- La sede de San Cayetano cuenta con la certificación LEED SILVER

### AMENAZA

- Centralizado estas mediciones desde NN
- Las D.T. no cuentan con personal especializado en SG SST por lo cual sus mediciones y actualizaciones se realizan desde nivel nacional

### OPORTUNIDAD

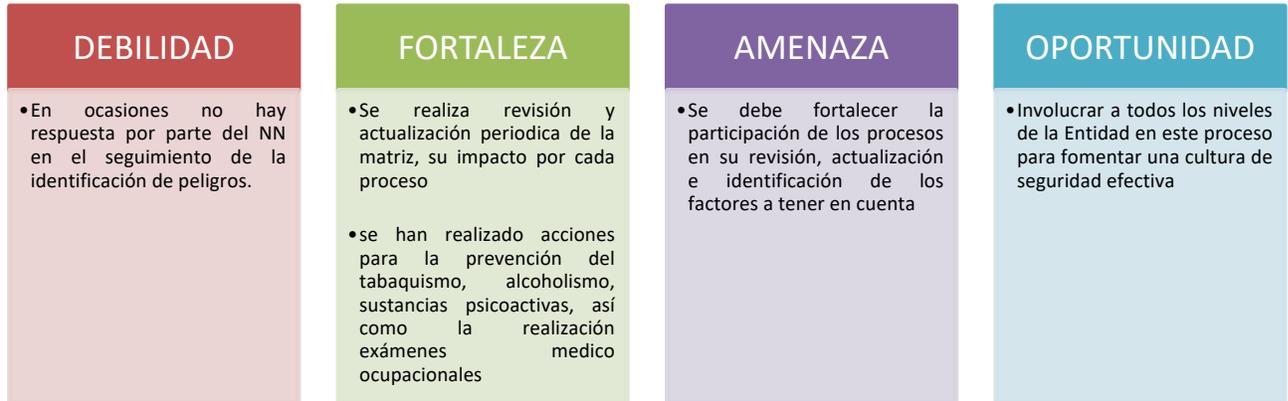
- Mediciones ambientales por medio de la ARL
- Se requiere conocer los resultados y las acciones a realizar frente a estas mediciones
- Programado la realización de estas mediciones para el segundo semestre de 2024
- Sería de gran ayuda que se hiciera en presencia del personal para que todos tengamos el conocimiento de estas condiciones

## Estrategia FO

Gestionar con el Grupo de Gestión Administrativa - ambiental en cuanto a fomentar un estándar elevado en términos de sostenibilidad y calidad ambiental. Para reforzar nuestro compromiso con un entorno de trabajo saludable, seguro y eficiente.

Gestionar mediciones ambientales en colaboración con la ARL para conocer de manera precisa las condiciones de ruido, iluminación y confort térmico de nivel nacional y territorial. La programación de estas mediciones nos brinda una excelente oportunidad para implementar acciones de mejora basadas en los resultados obtenidos en conjunto con el GGAD.

## Identificación de peligros y valoración de los riesgos



## Estrategia FO

Gestionar reuniones donde los colaboradores puedan apoyar en la revisión de la matriz de riesgos, identificando peligros en su entorno de trabajo y proponiendo medidas de control y mitigación.

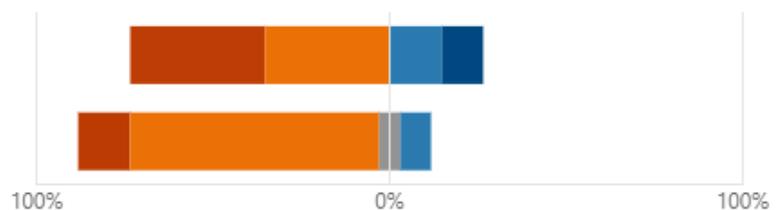
Además, se actualizará la Política de Prevención de Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas  
Involucrar a todos los niveles de la Unidad en el proceso de identificación y evaluación de riesgos, ya que esto contribuirá a desarrollar una cultura de seguridad más sólida y colaborativa.

## FACTOR PROVEEDORES

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad ■ No Aplica

Distribución y mantenimiento de los Equipos atención a emergencias,

Realización de Exámenes Ocupacionales (periódicos)



## Distribución y mantenimiento de los equipos atención de emergencias

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratación centralizada lo que genera demoras en los diferentes mantenimientos y conlleva a que desde las DT's y la entidad se incumpla con la normativa legal</li><li>• Los PAV, se requiere implementos para botiquines y adecuación ante emergencia, es evidente en los PAV, ya que estos tienen responsabilidad compartida con las alcaldías en los municipios donde se encuentran</li><li>• No se realizan de forma periódica los mantenimientos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimientos preventivos a los extintores, en los cuales anualmente se les realiza la respectiva recarga sede san cayetano</li><li>• Proveedores asociados al cumplimiento de requerimientos o monitoreo del sistema de gestión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demoras o la no realización del cargue de los extintores</li><li>• No se cuenta con información de la distribución y mantenimiento de equipo de emergencias, solo se realizan inspecciones y se envía el reporte al GGTH</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la distribución y mantenimiento de los equipos de atención a emergencias</li></ul>

## Estrategia DO

Gestionar la recarga y mantenimiento con proveedores que garanticen el cumplimiento de los requerimientos y el monitoreo efectivo del sistema de gestión. Los mantenimientos se llevan a cabo anualmente, se realizan reposición dependiendo del estado de los elementos de emergencia.

Realizar inspecciones de los equipos de atención de emergencias para identificar áreas de mejora y garantizar que estén ubicados en lugares estratégicos y de fácil acceso, para optimizar su disponibilidad y funcionalidad en situaciones de emergencia.

## Realización de exámenes ocupacionales (periódicos)

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No hay seguimiento para los exámenes periódicos desde el SST</li><li>• En territorio no todos los funcionarios cuentan con los exámenes médicos periódicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se participa de acuerdo a las programaciones periódicas definidas y requerimientos contractuales para contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión</li><li>• Los exámenes se manejan según la normatividad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los tiempos no se cumplen de acuerdo con los cronogramas establecidos y remitidos por nivel nacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere la retroalimentación de resultados de los exámenes realizados</li><li>• Se viene avanzando en el contrato con el proveedor para que sean realizados en la vigencia 2024</li></ul>

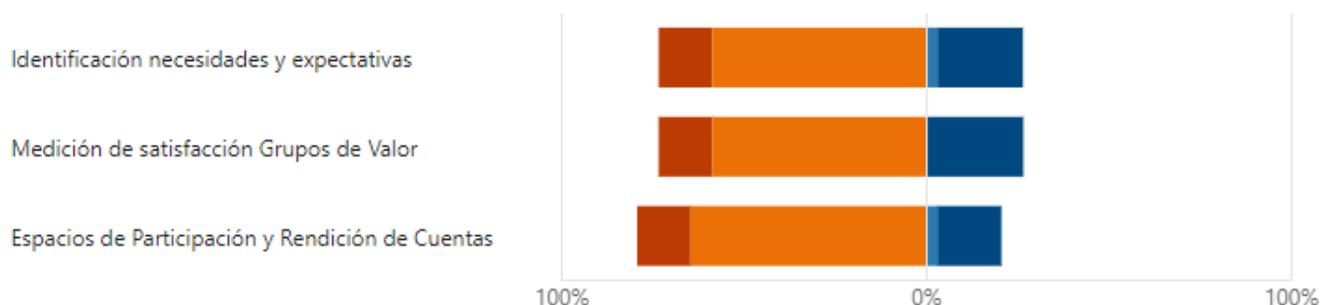
# Estrategia FO

Se estableció una matriz de seguimiento de los exámenes periódicos para evaluar la condición de salud de los colaboradores, con el objetivo de ingresarlos a los diferentes programas de intervención del SGSST.

Se comunica por medio de correos institucionales los resultados de los exámenes ocupacionales a los colaboradores, asegurando que comprendan la importancia las recomendaciones y las apliquen.

## FACTOR PARTES INTERESADAS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### *Identificación de necesidades y expectativas*

#### DEBILIDAD

- Matriz con demasiada información que si bien es cierto es positivo para nuestra partes interesadas sería un poco complicado interpretarla

#### FORTALEZA

- Se hace con el acompañamiento del nivel nacional para verificar las necesidades
- Se tienen identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de la medición de satisfacción (encuestas de satisfacción) que permiten visualizar oportunidades de mejora frente a los productos y servicios ofrecidos por el proceso

#### AMENAZA

- Este año este atrasado esta actividad

#### OPORTUNIDAD

- Fortalecer los conocimientos frente a la identificación de necesidades y expectativas
- Es importante estar indagando con el equipo sobre las condiciones de sus puestos de trabajo y mejorar continuamente para que cuenten con condiciones óptimas, que permitan rendir de manera eficiente y oportuna en sus trabajos y procesos

## Estrategia FO

Se continuara con identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas a traves de herramientas que nos permitan al equipo de SST visualizar oportunidades y llevar a cabo su intervención

Contionur gestionando inspecciones de puestos de trabajo para revisar condiciones y atender recomendaciones para mejorar posturas ergonomicas que se presenten con el fin de prevenir enfermedades futuras

### *Medición de satisfacción Grupos de Valor*

#### DEBILIDAD

- La medición de satisfacción no se realiza desde la DT y poco se comparte con el territorio

#### FORTALEZA

- A través de encuestas de satisfacción la Unidad mide la satisfacción de nuestros clientes, construye informes de los resultados de estas encuestas y las socializa con los equipos de trabajo.

#### AMENAZA

- Se realiza la medición pero no se conocen los resultados y las acciones para la mejora

#### OPORTUNIDAD

- Herramientas como buzón de sugerencias permiten conocer expectativas y dificultades en las DTs, sin embargo, para escenarios y espacios de rendición de cuentas a nivel territorial se debería utilizar otras herramientas e indicadores

## Estrategia FO

Continuar con la aplicación y socialización de la encuestar para medir la satisfacción de nuestras partes interesadas y con los resultados generar estrategias de mejora.

Crear una herramienta electronica como buson de sugerencias que le permita al equipo de SST conocer necesidades expectativas de las partes interesadas de las sedes de nivel nacional y territorla en SST, para llevar a cabo las acciones de mejora y con respecto escenarios y espacios de rendición de cuentas a nivel territorial se propone elaborar un mecanismo de comunicación que permita a quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, participar activamente en la rendición de cuentas

## Espacios de participación y rendición de cuentas

### DEBILIDAD

- Se da desde NN no en el territorio

### FORTALEZA

- La Unidad rinde cuentas anuales sobre la implementación del Sistema de SST y promueve la participación de todos los colaboradores.

### AMENAZA

- La participación de los funcionarios y contratistas es baja, este año no se ha realizado.

### OPORTUNIDAD

- Es importante fortalecer los espacios de socialización frente a lo que se aportó para la rendición de cuentas en la Revisión por la Dirección

## Estrategia FO

Continuar gestionando la participación en la rendición anual para que cada uno de los actores informen sobre su desempeño en el SST a todos los interesados.

A través de estrategias fortalecer los espacios de socialización a quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de acuerdo con lo aportado para la revisión por la alta dirección.

### 6.3 SISTEMA GESTION AMBIENTAL

#### ALCANCE

El Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se implementa, mantiene y mejora bajo los requisitos de la norma técnica colombiana NTC ISO 14001:2015, aplica a todos los funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes y demás partes interesadas, para el desarrollo de actividades, productos y servicios, propios de la entidad, en todos sus procesos, sedes a nivel nacional y territorial, puntos de atención, centros regionales y zonas de influencia.

Lo anterior mediante la definición y análisis del contexto de la organización, la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, los riesgos y oportunidades relativos al SGA, los aspectos e impactos ambientales identificados, los requisitos legales y otros requisitos, el desarrollo de actividades que promuevan la protección del ambiente y la prevención de la contaminación, con la finalidad de alcanzar los resultados previstos de la entidad y propios del sistema.

El Sistema estará alineado y armonizado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Global de las Naciones Unidas y bases del Plan Nacional de Desarrollo del gobierno nacional, de acuerdo con lo anterior, se muestra la alineación de los programas y documentos del SGA a continuación:

Tabla 1. Alineación de los programas y documentos del SGA a los principios y ODS

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU		ALINEACIÓN SGA UARIV
Principio 7: Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.		Política ambiental, Programa de compras sostenibles, Anexo guía para la supervisión SGA, inclusión de requisitos técnicos ambientales en procesos contractuales.
Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.		Política ambiental, Guía de buenas prácticas ambientales, Programa de prácticas sostenibles, días de conmemoración ambiental, Siembra esperanza cosecha paz, al trabajo en bici.
Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.		Programa de prácticas sostenibles, Programa de compras sostenibles, inclusión de requisitos técnicos en procesos contractuales de arrendamiento, transporte, aseo y cafetería y demás adquisición de productos y servicios.
ODS Y BASES PND 2022 - 2026		ALINEACIÓN SGA UARIV
Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	Internacionalización, transformación productiva para la vida y acción climática.	Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales y programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía.
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna		Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales, programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía.
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	Jóvenes con derechos que lideran las transformaciones para la vida.	Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales, programa de buenas prácticas cero papel y compras sostenibles.
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos		Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales y programa de buenas prácticas cero papel, compras sostenibles y Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Fuente. (UARIV, 2024)

## ROLES Y RESPONSABILIDADES

Mediante Resolución 00236 del 05 marzo del 2020 se establecen los Grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones establece que El Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene como objetivo liderar la implementación de la política de gestión ambiental.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-00236-del-5-de-marzo-del-2020/56100>

En ese sentido, se desarrolló un matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridades y Competencia, las cuales son claves para identificar, las responsabilidades desde su rol/cargo y así asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, cuyo documento se encuentra disponible mediante el siguiente enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/67158>.

## PARTES INTERESADAS

### Necesidades y expectativas

El Sistema de Gestión Ambiental desarrolla sus actividades en torno a las partes interesadas correspondientes, los cuales facilitan la identificar actividades que pueden presentar un riesgo potencial para la entidad. En ese sentido, se presentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales se encuentran consignadas en el formato diligenciado "Identificación De Las Partes Interesadas" Código 100,01,15-48: [Identificación partes interesadas | Unidad para las Víctimas \(unidadvictimas.gov.co\)](#)

Tabla 2. Necesidades y expectativas de las Entidades de orden nacional y territorial

<b>ENTIDADES DE GESTIÓN Y CONTROL AMBIENTAL (SECRETARÍAS AMBIENTALES, CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE – MADS)</b>	
<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
1. Generar políticas para el apoyo y asesoramiento a las entidades públicas en el fortalecimiento de las estrategias ambientales que contribuyan con el cumplimiento de los principios de las naciones unidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	1. Aplicación controles que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por las actividades desarrolladas en el marco del MIPG. Realizar seguimiento a las políticas y planes institucionales.
2. Expedir normas que fomenten la cultura ambiental a nivel nacional y territorial para la protección del medio ambiente.	2. Revisión de la normativa ambiental aplicable.
3. Realizar visitas de control para seguimiento y control de los requisitos legales y/o la regulación ambiental.	3. Asociación entre entidades para el intercambio de experiencias como parte de la toma de conciencia en la implementación de buenas prácticas ambientales.

Fuente. (UARIV, 2024)

Tabla 3. Necesidades y expectativas de los clientes internos

<b>Comités de la alta dirección, funcionarios y contratistas de la UARIV y sus familias, operadores, puntos de atención y centros regionales</b>	
<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribuir a la eficiencia y eficacia del de Gestión Ambiental -SGA mediante la participación en la implementación, mantenimiento y su mejora continua.</li> <li>2. Atender requerimientos realizados a la Unidad por parte de las entidades de vigilancia y control ambiental de manera oportuna.</li> <li>3. Implementar buenas prácticas ambientales que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por el desarrollo de las actividades.</li> <li>4. Identificar la totalidad de aspectos e impactos ambientales generados por el desarrollo de las actividades de la entidad.</li> <li>5. Garantizar la gestión de recursos naturales de las actividades de la entidad bajo el ciclo de vida de los productos y/o servicios (antes, durante y después).</li> <li>6. Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la política, alcance y los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.</li> <li>2. Contribuir a la toma de conciencia ambiental a partir de la socialización e implementación de los conocimientos en medio ambiente y de buenas prácticas ambientales tanto en Nivel Nacional como en las direcciones territoriales donde tenga presencia la Unidad.</li> <li>3. Apoyar activamente en la identificación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales y otros requisitos a nivel nacional y territorial.</li> <li>4. Implementar actividades relacionadas con el fomento, prevención y/o control de los aspectos e impactos ambientales identificados a partir de las actividades desarrolladas en la Unidad.</li> <li>5. Garantizar el buen desempeño ambiental de la Entidad mediante el apoyo al seguimiento de consumo responsable de agua, energía, papel y la gestión de residuos sólidos generados en la Entidad.</li> </ol>

Fuente. (UARIV, 2024)

Tabla 4. Necesidades y expectativas de las organizaciones privadas

<b>(Gestores de RESPEL, receptores de RESPEL, proveedor de servicios, ONU)</b>	
<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir los requisitos legales ambientales y otros requisitos en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la Unidad.</li> <li>2. Contar con buenas prácticas ambientales de ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel y manejo integral de residuos en cumplimiento con el Plan Institucional de Gestión Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Entidad para disminuir las afectaciones al ambiente.</li> <li>3. Seguimiento a los principios del pacto global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible aplicables para el Sistema de Gestión Ambiental – SGA de La Unidad.</li> <li>4. Garantizar la gestión y disposición final adecuada de los residuos peligrosos (RESPEL) y de manejo especial (RME) generados en la Unidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar criterios de sostenibilidad ambiental en la entidad para los diferentes procesos.</li> <li>2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos los procesos contractuales.</li> <li>3. Asegurar la Gestión interna adecuada de los residuos peligrosos (RESPEL) y de manejo especial (RME) generados por la entidad.</li> <li>4. Garantizar la disponibilidad de recipientes que faciliten la clasificación de residuos sólidos, en cumplimiento con los requisitos legales ambientales vigentes en el territorio nacional.</li> <li>5. Entregar un informe de avance a los principios del pacto global aplicables para el Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad cada vez que se requiera.</li> <li>6. Apoyar el control de los aspectos e impactos ambientales significativos a las actividades, productos y servicios desarrollados en la Entidad.</li> </ol>

Fuente. (UARIV, 2024)

Tabla 5. Necesidades y expectativas de la sociedad

<b>(ciudadanos, organización civil organizada)</b>	
<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar el transporte y disposición final adecuada de los residuos aprovechables generados en la Unidad.</li> <li>2. Contar con buenas prácticas ambientales de ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel y manejo integral de residuos en cumplimiento con el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Entidad para disminuir las afectaciones al ambiente.</li> <li>3. Cumplir los requisitos legales ambientales y otros requisitos en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental para todo el territorio nacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar criterios de sostenibilidad ambiental en la entidad para los diferentes acuerdos.</li> <li>2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos los acuerdos.</li> <li>3. Asegurar la Gestión interna adecuada de los residuos aprovechables generados por la entidad.</li> <li>4. Garantizar la disponibilidad de recipientes que faciliten la clasificación de residuos sólidos, en cumplimiento con los requisitos legales ambientales vigentes en el territorio nacional.</li> <li>5. Apoyar el control de los aspectos e impactos ambientales significativos a las actividades, productos y servicios desarrollados en la Entidad</li> </ol>

Fuente. (UARIV, 2024)

Tabla 6. Necesidades y expectativas de las Víctimas del conflicto armado

<b>(Sujetos Individuales - Sujetos Colectivos)</b>	
<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articulación de los grupos de trabajo para el desarrollo de acciones a través de Cooperación Internacional.</li> <li>2. Identificar incumplimientos de productos o servicios entre otros para ser atendidos mediante un Plan de mejora.</li> <li>6. Seguimiento y diseño de los planes de mejoramiento a los compromisos y acciones planteadas en el SIG.</li> <li>11. Evitar materialización de riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a las Víctimas.</li> </ol> <p>*Abrir espacios de articulación y coordinación con entidades del SNARIV y.</p> <p>* Facilitar los canales de comunicación entre nivel nacional y nivel territorial con el fin de focalizar, priorizar y tomar decisiones con respecto a las dinámicas reales de los territorios y las necesidades más apremiantes de las víctimas en cada uno de ellos.</p> <p>* Realizar análisis de datos de manera eficiente con el fin de mostrar resultados ajustados a las dinámicas territoriales y de los procesos en el marco de los espacios destinados a realizar Revisión por la Dirección y Rendición de cuentas."</p>	<p>"* Generar espacios de rendición de cuentas permanente y con la difusión suficiente que permitan fortalecer 0 para que pueda llegarse a la generalidad de la población víctima, de manera que se faciliten los procesos de participación ciudadana y se puedan generar planes de trabajo efectivos y eficientes.</p> <p>* Estructurar instrumentos o encuestas de medición de satisfacción a partes interesadas que sean de fácil entendimiento e interpretación y puedan, así, recolectar información útil y real para generar mejora continua en los procesos.</p> <p>* Mejorar permanentemente los mecanismos de medición de satisfacción al cliente con el fin de que se recoja información suficiente y pertinente para medir la percepción del servicio prestado y se pueda trabajar en la mejora de estos procesos y procedimientos.</p> <p>* Generar planes de trabajo extraídos de espacios estratégicos y gerenciales como lo son la Revisión por la Dirección y la audiencia pública de rendición de cuentas que atiendan las necesidades en cuanto a cumplimiento de metas, cumplimiento de expectativas y desarrollo cada vez más eficiente y efectivo de los procesos y procedimientos de cara a la población víctima.</p> <p>* Generar acciones que busque la mejora continua de todos los documentos que componen al SIG."</p>

Fuente. (UARIV, 2024)

## CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO.

El ciclo de vida se refiere a las diferentes etapas que tienen los productos o servicios que termina con la disposición final de los aspectos ambientales con el propósito de disminuir tanto en cantidad como en significancia los impactos ambientales identificados en el marco del desarrollo de las actividades propias de la entidad. Para el caso de la Unidad para las Víctimas, se identificaron tres (3) etapas del ciclo de vida de los servicios que se prestan, estos son:

Figura 1. Proceso del ciclo de vida de los productos y/o servicios establecidos para la Unidad



Fuente: (UARIV, 2024)

- **Adquisición de productos y/o servicios:** Son los productos o servicios necesarios para que la Unidad pueda funcionar y prestar sus servicios a las partes interesadas, entre ellos se pueden encontrar los insumos de papelería, equipos eléctricos y electrónicos, infraestructura física y elementos para su mantenimiento, servicios de transporte, aseo y cafetería, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.
- **Diseño y operación del servicio:** En esta etapa se da uso a los diferentes servicios y productos adquiridos, por lo que es donde se generan los aspectos ambientales de forma directa.
- **Disposición final:** Hace referencia a todos los productos obtenidos mediante el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos de la Unidad, que en su mayoría es información documentada tanto de manera física como digital. En esta etapa se incluye de igual manera todos los residuos generados durante la etapa de operación, en donde la mayoría corresponden a residuos sólidos convencionales (residuos ordinarios y aprovechables) y en menor proporción a residuos peligrosos (RESPEL), residuos de manejo especial (RME) y vertimientos respectivamente.

Cada aspecto ambiental será clasificado en una de las etapas anteriores y se tendrá en cuenta en la "Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales" en donde se relacionan las etapas del ciclo de vida, las actividades realizadas en las etapas, los aspectos ambientales asociados, los controles mediante los cuales se establecen actividades que permitan mantener en niveles bajos o reducir la magnitud de los impactos ambientales, y las evidencias que permitan la verificación del control.

## CONTEXTO ORGANIZACIONAL EN EL MARCO DEL CAMBIO CLIMATICO

Cada una de las necesidades y expectativas asociadas a las partes interesadas las cuales se describen en el numeral 0, están encaminadas al desarrollo de estrategias de fomento, prevención y/o control de los aspectos e impactos ambientales que se identifiquen en cada una de las actividades de la Unidad y que aportan al cambio climático, los cuales pueden ser cambios directos y/o indirectos a los recursos naturales.

Por tal motivo, el Sistema de Gestión Ambiental – SGA ha establecido varios instrumentos que permiten desde la identificación hasta la toma de acciones con su respectivo seguimiento en función al ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar).

## PLANES Y PROGRAMAS

La importancia de considerar las condiciones ambientales que se presentan actualmente tanto a nivel externo como interno en La Unidad para las Víctimas, las cuales se encuentran contenidas en la matriz de aspectos e impactos ambientales; se diseñaron cinco (5) programas de gestión ambiental articuladas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios 7, 8 y 9 del pacto global de las Naciones Unidas, el Plan Nacional de Desarrollo “Colombia, potencia mundial de la vida” y los requisitos legales ambientales con ámbito de aplicación a la Entidad, con el propósito de fortalecer la cultura y educación ambiental, el uso racional de recursos y fomentar un ambiente sano; los cuales se mencionan a continuación:

- Programa de Ahorro y uso eficiente del agua y la energía.
- Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos.
- Programa de Buenas Prácticas “cero papel”.
- Programa de Compras sostenibles.
- Programa de Implementación de prácticas sostenibles.

Estos programas se encuentran contenidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA en su séptima versión Código 710,18,07-1, permitiendo el desarrollo de actividades enfocadas a la prevención, minimización y/o control de los aspectos e impactos ambientales de mayor significancia, así como evaluar la eficacia de las acciones establecidas estableciendo indicadores de gestión en cada uno de los programas mencionados. [Plan Institucional de Gestión Ambiental 2023 | Unidad para las Víctimas \(unidadvictimas.gov.co\)](#)

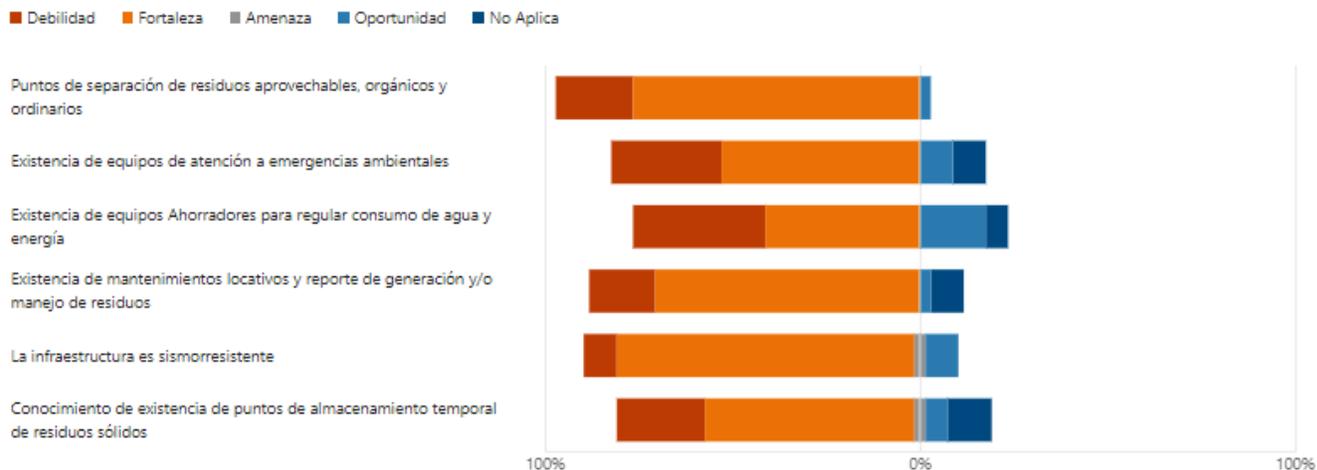
## ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

La identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales es de gran relevancia para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, ya que permite valorar cada aspecto e impacto, desde el punto de ciclo de vida a partir del diligenciamiento de la “la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales”.

En ese sentido, es posible determinar controles necesarios para la gestión ambiental enfocados en la prevención, minimización y control de los impactos con mayor significancia, con el propósito de “Fomentar en la Entidad acciones de gestión ambiental que propendan por el fortalecimiento de la cultura y la educación ambiental, el uso racional de los recursos naturales y un ambiente sano con el fin de controlar los aspectos e impactos ambientales negativos producto de las actividades de la Unidad para las Víctimas”. [Formato Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales V9 | Unidad para las Víctimas \(unidadvictimas.gov.co\)](#)

### 6.3.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

#### FACTOR INFRAESTRUCTURA



#### *Puntos de separación de residuos aprovechables, orgánicos y ordinarios*

#### DEBILIDAD

- En algunas DT's no se cuenta con puntos de almacenamiento temporal de residuos
- CRAVs disponen de puntos ecológicos, pero no están actualizados
- Los colaboradores no hacen una adecuada disposición de los residuos

#### FORTALEZA

- Se cuenta con puntos ecológicos para la disposición adecuada de los residuos
- Punto ecológicos actualizados a los nuevos estándares

#### AMENAZA

- Nos falta más Cultura ambiental
- Combinación de diferentes residuos en los espacios dispuestos
- Limitados contenedores para disposición de los residuos

#### OPORTUNIDAD

- Se requiere fortalecer competencias en su disposición

## Existencia de equipos de atención a emergencias ambientales

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se tiene claras responsabilidades internas en emergencias ambientales</li><li>• Incumplimiento en la recogida para el mantenimiento de los extintores</li><li>• El líder del SGA no ha realizado una adecuada socialización de la existencia de estos equipos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con extintores, camillas, botiquín control de derrames, chalecos salvavidas, cascos, etc, para atender cualquier emergencia</li><li>• Se cuenta con kits antiderrames</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se conoce con exactitud en donde se encuentran ubicados o su uso por el personal de la Entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pese a que en las DT existen equipos de atención a emergencias es importante fortalecerlo y brindar mayor capacitación y acompañamiento a los profesionales que integran este equipo</li></ul>

## Existencia de equipos ahorradores para regular consumo de agua y energía

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuamente los funcionarios y contratistas dejan luces y equipos prendidos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se promueve el ahorro de energía</li><li>• Edificio de San Cayetano cuenta con certificación LEED SILVER</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En algunas DT'S no se cuenta con equipo ahorradores de agua y energía</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es necesario implementar equipos ahorradores de agua y energía en las bodegas del complejo</li><li>• Aprovechar la luz natural, concientización</li></ul>

## Existencia de mantenimientos locativos y reporte de generación y/o manejo de residuos

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los mantenimientos a las sedes son demorados a pesar de realizar las solicitudes reiterativamente</li><li>• Falta de implementación de insumos biodegradables (bolsas, plantas, detergentes) en las direcciones territoriales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza mantenimiento locativo en las DT y se realiza el reporte de generación de residuos.</li><li>• Programación previa mantenimientos locativos y reporte de generación</li><li>• Se diligencia el formato de generación de residuos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento a cargo de dueños de los edificios u otras entidades, son demorados a pesar de realizar las solicitudes reiterativamente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se esta articulado con organizaciones de recicladores de oficio</li></ul>

## Infraestructura sismorresistente



## FACTOR TALENTO HUMANO

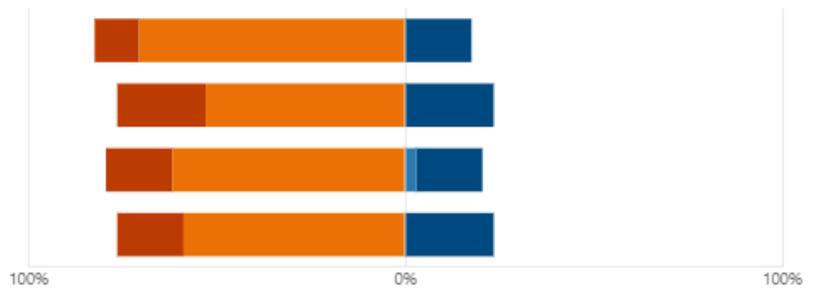
■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad

Socialización y conocimiento de los roles, responsabilidades, autoridades y competencias del SGA

Participación en Capacitaciones promovidas por el SGA

Colaboradores con la apropiación para el apoyo en la implementación del SGA

Incentivar la cultura ambiental mediante la participación, sensibilización y socialización de jornadas ambientales



## Actualización y socialización del formato roles, responsabilidades, autoridades y



## Participación en capacitaciones promovidas por el SGA y/o en territorio

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta mayor apropiación para la adecuada implementación del sistema en territorio</li><li>• Las capacitaciones o encuentros digitales se presta para distracción y omisión a la información brindada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejercicios de apropiación y sensibilización frente al SGA y cuidado, protección del medio ambiente</li><li>• Se recibe capacitación constante del sistema de gestión ambiental en el territorio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las capacitaciones en temas ambientales lideradas por NN han disminuido se necesita mayor apropiación de conceptos y de la guía de buenas practicas ambientales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enfoque en los apoyos en los sig y apoyos en las personas delegadas para la implementación del sistema en territorio</li><li>• Articular con entidades ambientales nacionales y territoriales para socializar y crear más conciencia ambiental construir conciencia y cultura de la vida fauna y flora</li><li>• Realizar otro tipo de actividades que sean aplicables a la cotidianidad de los procesos.</li></ul>

## Profesionales que apoyan el SGA con el perfil acorde al Manual de Funciones

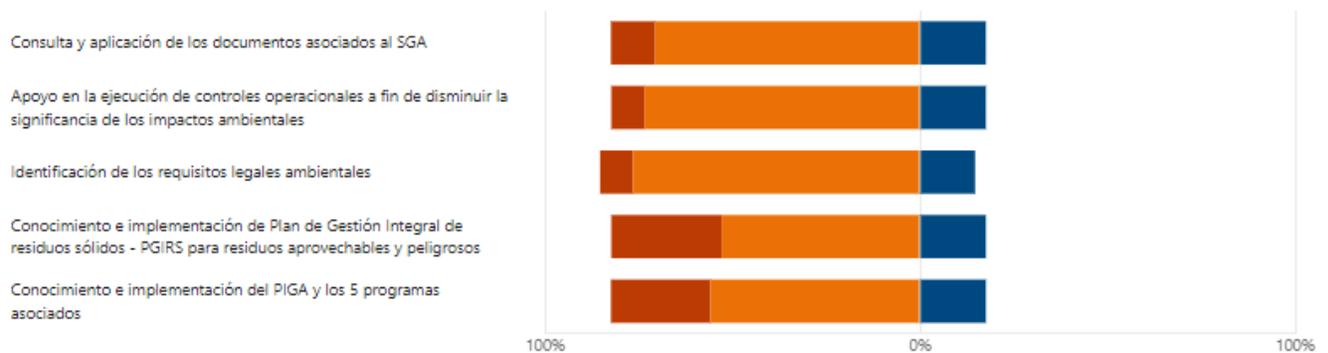
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficiente Personal a nivel nacional y territorial para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión ambiental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sedes DT en su mayoría tienen designado un apoyo ambiental para la implementación del SGA y también se cuenta con la colaboración de las asistentes administrativas y del enlace SIG</li><li>• Se cuenta con el apoyo de la auxiliar de servicios generales en la operatividad del SGA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los Profesionales delegados en las DT, en su mayoría no tiene el perfil acorde para apoyar el SGA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratar profesionales para el territorio con perfil ambiental exclusivo, toda vez que a pesar que los profesionales en territorio apoyan con compromiso y celeridad, en el proceso existen tecnicismos propios del área ambiental.</li></ul>

## *Fomento de la cultura ambiental mediante la participación, sensibilización y socialización de jornadas ambientales*



### FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### *Consulta y aplicación de los documentos asociados al SGA*



## Apoyo en la ejecución de controles operacionales a fin de disminuir la significancia de los impactos ambientales

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debil conocimiento de los controles a ejercer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizan controles a través del mapa de riesgos</li><li>• Se han construido los planes de manejo ambiental para las plantaciones por parte del FRV por parte del Ingeniero contratado para esta labor</li><li>• Mes a mes se realiza seguimiento y control de cada una de los residuos sólidos y consumo de servicios públicos (Agua, Energía y Residuos sólidos)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retraso en la articulación del sistema de gestión ambiental a los Planes de Emergencias institucionales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tiene proyectado implementar la metodología RCPO en las plantaciones. Se está revisando su viabilidad</li><li>• Política de cero papel</li></ul>

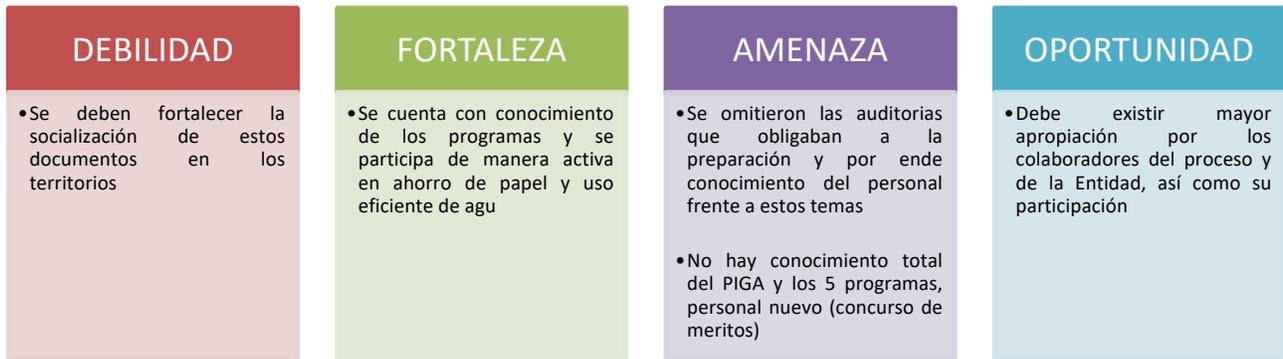
## Identificación de los requisitos legales ambientales

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debilidades en el seguimiento de las obligaciones contractuales y especificaciones técnicas de tipo ambiental por parte de los supervisores de contratos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se están identificando y se reportan los requisitos legales ambientales por medio del normograma</li><li>• De manera bimensual la entidad realiza la actualización del normograma</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los entes territoriales no realizan de manera oportuna la publicación de actos administrativos relacionados con el SGA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta solicitar lineamientos por parte de las corporaciones ambientales</li></ul>

## Conocimiento e implementación de Plan de Gestión Integral de residuos sólidos – PIGRS para residuos aprovechables y peligrosos

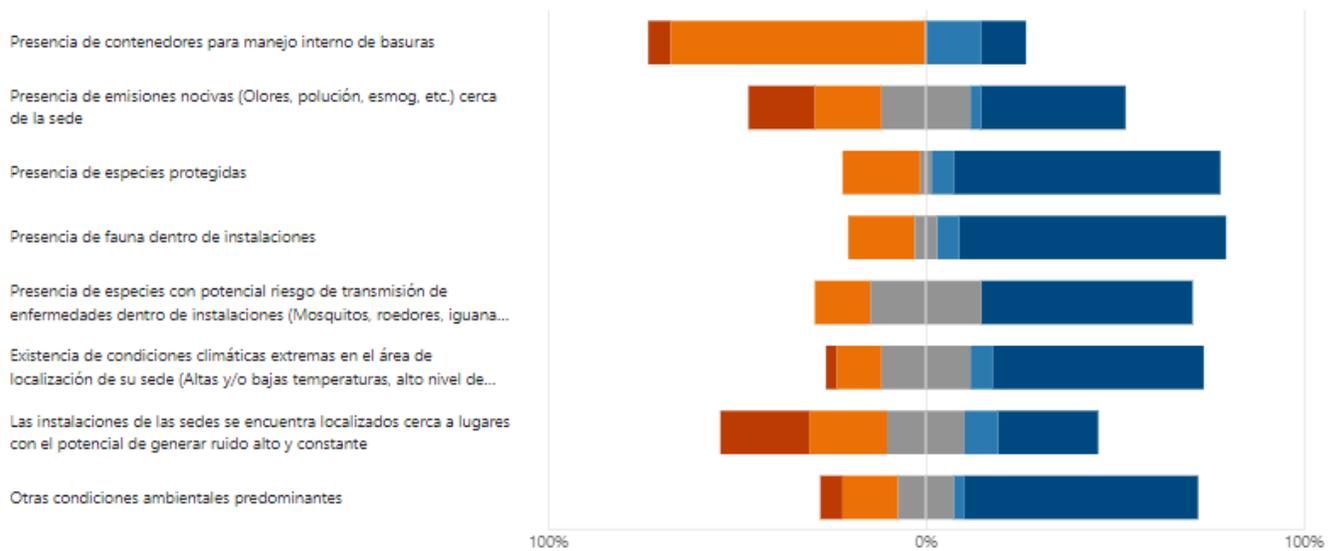
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inadecuada disposición de los residuos en los contenedores dispuestos para tal fin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si se conoce y aplica el PIGRS separando y entregando los residuos aprovechables y peligrosos</li><li>• Se socializa la Guía de buenas prácticas ambientales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitados proveedores en el territorio de manejo de residuos peligrosos y su correcta disposición final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de implementación de tecnología para la notificación de cartas de indemnización para evitar el consumo de papel</li></ul>

## Conocimiento e implementación del PIGA y los 5 programas asociados



## FACTOR CONDICIONES AMBIENTALES / ENTORNO

■ Debilidad 
 ■ Fortaleza 
 ■ Amenaza 
 ■ Oportunidad 
 ■ No Aplica



## Presencia de contenedores para manejo interno de basuras

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contenedores desactualizados</li><li>• Si bien se cuenta con contenedores en toda la Entidad, no hay una cultura de separación en la fuente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En general, se cuenta con contenedores para el manejo de basuras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de los mismos según la resolución 2184 de 2019</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar convenios y comunicar al interior el adecuado aprovechamiento de diferentes residuos</li></ul>

## Presencia de emisiones nocivas (Olores, polución, esmog) cerca de la sede

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sedes DT's cercanas en vías principales, estaciones de servicio, Volcanes (Nariño - Eje Cafetero), sede principal aeropuerto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control con mediciones ambientales de ruido, materiales</li><li>• Controles establecidos en matriz de impactos para eventos externos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto índice de contaminación en ciudades</li><li>• Quemadas en zonas rurales</li><li>• Falta de concientización transeuntes alrededores de las sedes disposición de residuos, generación de basuras y malos olores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacios de concientización a interior de los funcionarios</li></ul>

## Presencia de especies protegidas – Fauna y Flora en Instalaciones

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se evidencia la presencia de murciélagos en Córdoba</li><li>• Presencia de vectores palomas en San Cayetano, comején en Cartagena.</li><li>• Debido al clima caliente, se tiene proliferación de zancudos en algunas sede administrativa</li><li>• En la terraza donde se ubica la unidad hay presencia de la especie de alcaraván sabanero (macho y hembra) con nidos y polluelos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La entidad de esfuerzo contantemente para atender la presencia de especies protegidas que visitan la infraestructura (San Cayetano)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esporádicamente ingresan a algunas sede aves migratorias, las cuales se les dificulta encontrar la salida</li><li>• Se han encontrado serpientes, lo que hemos hecho es llamar a la autoridad ambiental para que las cojan y las liberen en zonas seguras para ellas (DT. Putumayo)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fumigaciones de manera periódica, disminuir presencia de insectos y roedores</li><li>• Dependiendo del tipo de animales y su comportamiento, se requiere capacitar al personal sobre cómo manejar la fauna no deseada, enfatizando la importancia de no acercarse ni intentar atrapar a los animales</li></ul>

*Presencia de especies con potencial riesgo de transmisión de enfermedades dentro de instalaciones*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencia aves parasitarias (palomas) en los techos de las instalaciones (San Cayetano)</li><li>• Presencia de roedores y murciélagos (DT. Córdoba)</li><li>• Alta presencia de mosquitos periódicamente, actualmente no hay servicio de fumigación por parte del operador (DT. Meta)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contenedores para disposición de residuos que reduce la presencia de roedores e insectos trasmisores de enfermedades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicados en zona endémica se presenta proliferación de vectores (DT. Caqueta)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar control de vectores (transmisión de enfermedades parasitarias)</li><li>• Socialización de manejo y precauciones ante la presencia de especies de transmisión de enfermedades</li></ul>

*Existencia de condiciones climáticas extremas en el área de localización de las sedes*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aire acondicionado insuficientes en algunas sedes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencia de buena ventilación y espacios abiertos en algunas sedes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temperaturas altísimas de 38, 29 grados ventanas que no se pueden abrir, y un aire acondicionado que no da abastos para estas temperaturas</li><li>• alto volumen de precipitaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovechamiento aguas lluvias y luz solar, reducir consumos de agua y energía</li><li>• Estudios de puestos de trabajo en sedes contemplado factores climáticos</li></ul>

*Sedes cercanas a lugares de alto flujo peatonal, vías arteriales, aeropuertos, obras y/o construcciones, que generen ruido alto y constante*

**DEBILIDAD**

- Contaminación auditiva moderada por flujo aéreo del aeropuerto internacional y zonas de cargue y descargue de vehículos de carga en los alrededores de la sede (Sede San Cayetano)

**FORTALEZA**

- .

**AMENAZA**

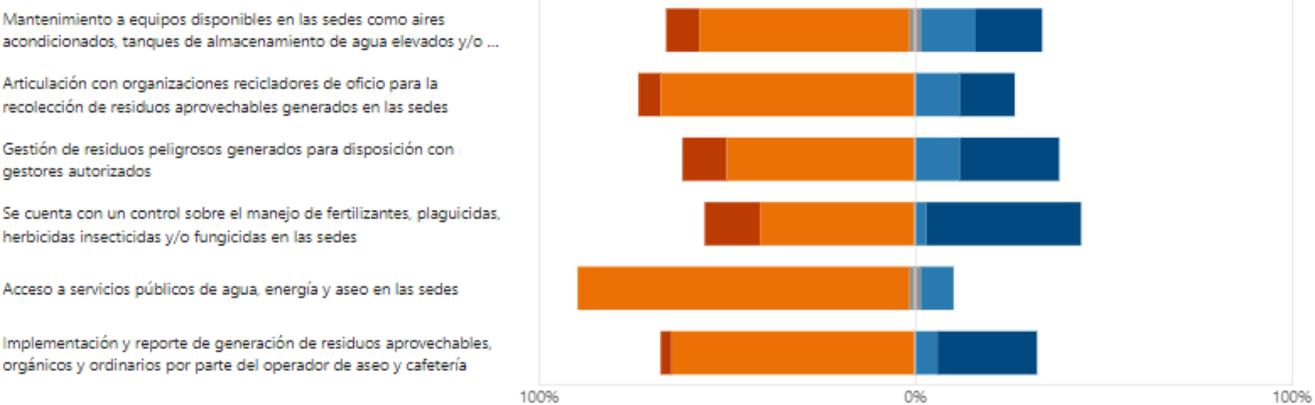
- Sedes DT's en avenidas de alto flujo vehicular y con mucho ruido.

**OPORTUNIDAD**

- Mediciones de ruido ambiental y SST

**FACTOR PROVEEDORES**

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad ■ No Aplica



*Mantenimiento a equipos disponibles en las sedes como aires acondicionados, tanques de almacenamiento, bombas hidráulicas, etc.*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aires acondicionados, no todos se encuentran en buen estado, en algunos espacios no es suficiente por numero de personas</li> <li>• Algunas sedes territoriales no cuenta con equipos apropiados para ahorro de agua, ni se han realizado los mantenimientos requeridos para un adecuado estado de los almacenamientos de agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento a equipos disponibles en las sedes como aires acondicionados, tanques de almacenamiento de agua elevados y/o a nivel del suelo, bombas hidráulicas, entre otros: Se realiza por parte de GGAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mantenimientos están a cargo de arrendador de inmueble</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de mantenimiento y seguimiento de implementación a los mismos</li> </ul>

*Articulación con organizaciones de recicladores de oficio para la recolección de residuos aprovechables generados por las sedes*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas Dt's no cuentan con gestores para tal fin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se articula con organizaciones recicladoras para la disposición final de los mismos</li> <li>• Se cuenta con contratos para llevar a cabo este fin, y que se ha informado con antelación en el momento que se van a realizar dichas prácticas</li> <li>• La unidad se encuentra articulada con la asociación Arpe para la recuperación de residuos aprovechables y se cuenta con un cuarto de almacenamiento en la bodega 24</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desactualización de proveedores autorizados para disposición final de residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con una fundación de cáncer, ella recolecta residuos sólidos aprovechables para tener recursos para los niños enfermos</li> <li>• La sede San cayetano cuenta con convenio con una organización de víctimas para la recolección de residuos aprovechables y su disposición final.</li> </ul>

*Gestión de residuos peligrosos generados para disposición con gestores autorizados*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se ha podido gestionar en algunas sedes el acceso a operadores para la disposición final de residuos peligrosos por no tener en la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se remite a nivel nacional los respel generados en la DT. y allá los entregan a los gestores autorizados</li> <li>Existe un protocolo para el manejo de residuos peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desactualización de proveedores autorizados para disposición final de esta clase de residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los Proveedores de los tóneres (por ejemplo) son los mismos que realizan la disposición final</li> </ul>

*Se cuenta con un control sobre el manejo de fertilizantes plaguicidas, herbicidas, insecticidas y/o fungicidas en las sedes*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>A nivel territorial algunas sedes en la presente vigencia no se ha realizado fumigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la sede San Cayetano periódicamente contrata un proveedor específico para su fumigación.</li> <li>La Unidad a través del SGA articulada con la Gestión Administrativa del Complejo Logístico San Cayetano, cuenta con un adecuado manejo de pesticidas, fungicidas entre otros que minimicen el daño al medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con contrato de fumigación por parte de la entidad en algunas sedes territoriales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el FRV se está trabajando la articulación con Campo limpio para la recolección de los envases de los fertilizantes, plaguicidas, herbicidas insecticidas y/o fungicidas utilizados en las plantaciones y generar su correcta disposición</li> </ul>

*Acceso a servicios públicos de agua, energía y aseo en las sedes*

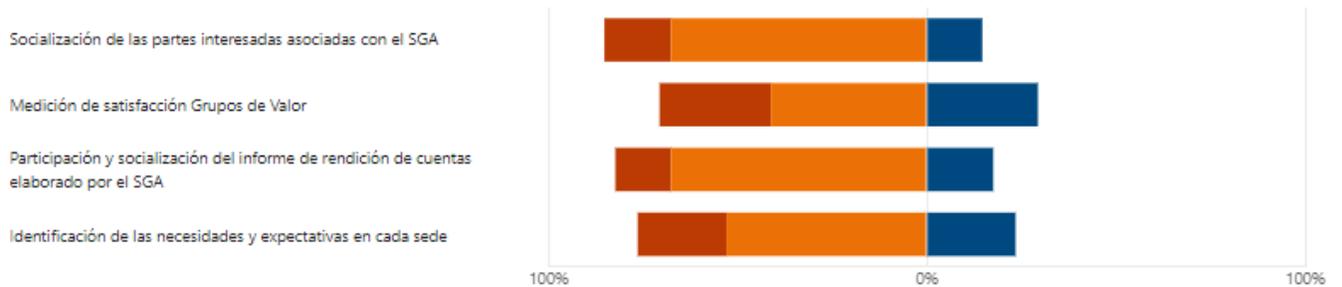
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>El agua llega de muy mala calidad pudiendo así enfermar a los funcionarios. además, llega intermitente problemas de sanidad (DT. Magdalena)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a los servicios públicos de agua, energía y aseo en nuestras sedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio climático, racionamiento de agua y energía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolección de aguas lluvias, aprovechamiento de luz natural, trabajo virtual ante posibles racionamientos</li> </ul>

*Implementación y reporte de generación de residuos aprovechables, orgánicos y ordinarios por parte del operador de aseo y cafetería*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de instrumento de pesaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con personal para la recolección de los residuos aprovechables</li> <li>Existe un protocolo, formatos para el reporte de generación de residuos por parte del operador.</li> <li>A través del procedimiento de servicios generales y el plan de gestión de residuos sólidos aprovechables, orgánicos y ordinarios, se reportan para luego hacer una adecuada gestión bajo los lineamientos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Residuos reutilizables desaprovechados por deficiente disposición en contenedores dispuestos para tal fin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si bien se esta realizando la implementación de reporte de residuos en territorio, es necesario tener en cuenta a los centro regionales y puntos de atención a víctimas en socializar los resultados de la gestión de residuos</li> </ul>

## FACTOR PARTES INTERESADAS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



*Socialización de las partes interesadas asociadas con el SGA*

**DEBILIDAD**

- Se cuenta con una matriz de las partes interesadas para todos los sistemas y procesos de la entidad, sin embargo, su estructura es poco intuitiva y dificulta la lectura e interpretación de la información
- Falta de capacitaciones y toma conciencia entre los funcionarios, contratistas, colaboradores y demás partes interesadas frente a la protección y cuidado del ambiente

**FORTALEZA**

- La Entidad cuenta con la identificación de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas que se encuentra en el formato identificación de las partes interesadas

**AMENAZA**

- Este año no se ha realizado esta socialización por parte de NN ni en territorio, la entidad ya no se encuentra certificada en ISO 14001 por lo tanto se ha bajado el ritmo en la socialización de estos componentes
- Incompleta identificación de las partes interesadas, necesidades y expectativas del SGA

**OPORTUNIDAD**

- Fortalecer aún más con socializaciones y capacitaciones
- Contemplar actualizarla y transformarla para que sea más fácil de comprender, aunque es interactiva tiene demasiada información que si bien es cierto es positivo para nuestra partes interesadas sería un poco complicado interpretarla

*Medición de satisfacción grupos de valor*

**DEBILIDAD**

- Se desconoce la aplicación de esta encuesta a partes interesadas internas o externas

**FORTALEZA**

- En los espacios de charlas, socializan encuestas para medir la satisfacción de los asistentes

**AMENAZA**

- No se evidencia aplicación de encuestas a otros grupos de valor como recicladores, entorno, proveedores, etc

**OPORTUNIDAD**

- Socialización de resultados para identificación de oportunidades de mejora del SGA

*Participación y socialización del informe de rendición de cuentas elaborado por el SGA*

**DEBILIDAD**

- Se sabe que existe, pero debería profundizarla explicación del contenido del mismo
- No se hace visible en el territorio la participación y mucho menos la socialización del informe de cuentas del sistema

**FORTALEZA**

- Se socializan los resultados de los indicadores del SGA

**AMENAZA**

- Este evento informa temas misionales pero no se especifica frente a los sistemas de gestión implementados en la entidad, en el año 2024 aun no se generan estos espacios

**OPORTUNIDAD**

- Mayor participación de las sedes territoriales en este espacio para retroalimentar sus necesidades

*Identificación de las necesidades y expectativas*

## DEBILIDAD

- No se ha socializado los conceptos al personal nuevo que ingreso en esta vigencia y no se ha reforzado a los antiguos

## FORTALEZA

- Se han identificado las necesidades y expectativas a través del formato de identificación de las partes interesadas

## AMENAZA

- Desactualización del documento de identificación de partes interesadas, necesidades y expectativas de las mismas

## OPORTUNIDAD

- Es necesario crear mecanismos de medición

## 6.4 SISTEMA GESTION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION (Validar

## OTI)

- **ALCANCE**

Gestionar, controlar y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos y población víctima que administra la UARIV.

- **ROLES Y RESPONSABILIDADES SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Desde el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, cuenta con una matriz de Roles y Responsabilidades teniendo en cuenta los perfiles por cada uno de los integrantes del equipo de Seguridad y también definidos en el documento de Roles y Responsabilidades de la Oficina de Tecnologías de la Información en cada uno de los dominios que hacen parte de ella.

- **PARTES INTERESADAS/ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Víctimas del Conflicto Armado	Sujetos Individuales  Sujetos Colectivos	<p>Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.</p> <p>Nota: Se pueden considerar víctimas tanto ciudadanos colombianos o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior, en concordancia con los requisitos establecidos en la Ley 1448 de 2011. Por hecho victimizantes, encontramos principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atentado terrorista / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos</li><li>• Amenaza</li><li>• Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado</li><li>• Desaparición forzada</li><li>• Desplazamiento forzado</li><li>• Homicidio</li><li>• Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado</li><li>• Secuestro</li><li>• Tortura</li><li>• Vinculación de Niños, Niñas y Adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados</li><li>• Despojo y abandono forzado de tierras</li><li>• Confinamiento</li><li>• Lesiones Personales físicas</li><li>• Lesiones Personales Psicológicas</li></ul>	Recolección de la información de manera integral.	Salvaguardar la información de la víctima.  No perder la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información almacenada en los Sistemas de Información	Ley 1448 del 2011.  Ley 2078 del 2021 se prorroga por 10 años su vigencia.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Sociedad	Comunidad Civil	Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes.	Tener acceso a la información de la UARIV en el marco de la ley de transparencia.	La Información se encuentre verídica y se encuentre actualizada.	Ley 1448 del 2011. Ley 2078 del 2021 se prorroga por 10 años su vigencia Ley de transparencia 1712 del 2014.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	SNARIV	Entidades privadas y públicas en el orden nacional y territorial que facilitan la articulación e incidencia en la implementación de la política pública de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral para las víctimas.	Adecuado tratamiento de la información suministrada por la SNARIV.	Que sea comunicada de manera objetiva y sin alteración preservando la integridad.	Acuerdos de intercambio de información de la población víctima, de acuerdo con los pilares de la información.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Gobernaciones y Alcaldías	Gobernaciones y Alcaldías: Son entidades territoriales con personería jurídica de derecho público que gozan de autonomía en la gestión.	Establecer las condiciones de seguridad digital en las alcaldías y gobernaciones.	Salvaguardar la información de las víctimas.	Ley 1448 del 2011. Ley 2078 del 2021 se prorroga por 10 años su vigencia
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Defensoría del Pueblo	Entidad encargada de interponer acciones públicas en defensa de la Constitución Política, de la ley, del interés general y de los particulares, ante cualquier jurisdicción, servidor público o autoridad	Tener acceso a la información de las víctimas en tiempo real.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Formato Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Personerías	Entidad del ministerio Público, la cual guarda y promueve los derechos humanos. La protección del interés público. La vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.	Tener acceso a la información de las víctimas en tiempo real.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Formato Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	DAFT - Departamento Administrativo de la Función Pública	Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.	La Entidad realiza el diligenciamiento del formato FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión)	Que la información este actualizada y sea confiable.	Decreto 1499 del 2017.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	MINTIC	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es un ministerio de Colombia encargado de las tecnologías de la información y la comunicación.	Realizar seguimiento y evaluación a la implementación de la política de Gobierno digital.	La Entidad realice la implementación del Modelo de seguridad y Privacidad de la Información - MSPI del MinTic.	Decreto 1008 del 2018. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Centro Cibernético Policial	Esta dependencia hace prevención para combatir los delitos cibernéticos y garantizar los derechos de los ciudadanos	Que la unidad reporte la información a los canales de seguridad cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	Se realice por medio de los canales establecidos.	Ley 1273 de 2009. CONPES 3701 del 2011.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	CSIRT - PONAL	Un Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas es un centro de respuesta a incidentes de seguridad en tecnologías de la información. Se trata de un grupo de expertos responsable del desarrollo de medidas	Que la Unidad reporte la información a los canales de seguridad	Se realice por medio de los canales establecidos.	Ley 1273 de 2009.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
		preventivas y reactivas ante incidencias de seguridad en los sistemas de información	cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.		
Entidades del Orden Nacional y Territorial	CoLCERT (Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia)	Organismo coordinador a nivel nacional en aspectos de ciberseguridad y ciberdefensa y tiene como misión la protección de la infraestructura crítica del Estado colombiano frente a emergencias de ciberseguridad que atenten o comprometan la seguridad y defensa nacional.	Que la Unidad Reporte la información a incidentes de seguridad cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	Se realice por medio de los canales establecidos.	CONPES 3701 del 2011.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Superintendencia de Industria y Comercio	La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.	Que la Unidad realice el registro de las Bases de Datos con información de carácter personal de la Unidad.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Circular de la presidencia del 01 de enero del 2019.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Fiscalía General de la Nación	Es un organismo independiente adscrito al poder judicial en Colombia. Esta institución retoma las tareas que se realizaban en la extinta Dirección Nacional de Instrucción Criminal, y su principal función es investigar y acusar a los presuntos responsables de haber cometido un delito a partir del sistema penal oral acusatorio implementado con la ley 906 de 2004.	Tener acceso a la información de la Entidad.	Que la Unidad Reporte la información a incidentes de seguridad cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Cientes Internos	Procesos de la Entidad.	Establecidos en el mapa del proceso de la Entidad.  <a href="https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045">https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045</a>	Que se establezca las políticas y lineamientos de seguridad de la información.	Divulgación de las políticas, recomendaciones y buenas prácticas de seguridad de la información.	Resolución 569 del 2017.
Cientes Internos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1250 de 2018	Realizar seguimiento a las actividades del SGSI.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Resolución 1250 de 2018
Cientes Internos	Mesa de Gobierno Digital	Encargada de articular y consensuar las acciones y soluciones que se relacionan con la política de Gobierno Digital, para la aprobación posterior por parte del Comité Institucional conforme a las funciones asignadas a la mesa de Gobierno Digital según la Circular Interna No 0036 de 2020.	Realizar seguimiento a las actividades del SGSI.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Circular Interna No 0036 de 2020
Organizaciones Privadas	Ente certificador.	Entidades que ayudan a las organizaciones a evaluar su sistema en relación con cumplimiento de la norma ISO 27001:2013	Los requisitos para el establecimiento e implementación de un sistema de Gestión de Seguridad de la Información y poder evaluar la conformidad para certificar el cumplimiento de la norma ISO 27001:2013	Que la información este actualizada y sea confiable.	ISO/IEC 27001:2013

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Organizaciones Privadas	Proveedores de Comunicaciones - Proveedor Web.	Operar en configuración local o internacional permite optimizar las comunicaciones con un estable y continuo acceso a internet, con una excelente calidad en velocidad de conexión, costos y soporte técnico.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Servicio.
Organizaciones Privadas	Proveedores de Infraestructura TI.	Suministro infraestructura TI como servicio.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Nube Pública.
Organizaciones Privadas	Proveedor de Dotación Tecnológica.	Suministrar en modalidad de arriendo de equipos de cómputo a nivel nacional.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Servicio de dotación
Organizaciones Privadas	Proveedor de Seguridad Física.	Integración de elementos y sistemas, tanto electrónicos como mecánicos, para la protección de perímetros físicos, detección de tentativas de intrusión y/o disuasión de intrusos en instalaciones.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Servicio de seguridad física.
Organizaciones Privadas	Proveedor de Gestión Documental.	Empresa encargada de implementar el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de la Unidad, en el marco del contrato.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Gestión Documental.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Organizaciones Privadas	Proveedor de Certificación Digital.	Empresa encargada del suministro de firmas digitales y certificados de sitios seguros.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de certificado digital.
Usuarios	Usuarios identificados en la Entidad.	Funcionarios, contratistas y colaboradores al servicio de la Unidad.	La definición de las políticas de seguridad de la información.	Socialización de las políticas asociadas a usuarios.	Resolución 569 del 2017

- **PLANES Y PROGRAMAS SISTEMA GESTION SEGURIDAD DE LA INFORMACION.**

Estos planes están basados en la orientación estratégica que requiere el desarrollo de una cultura de carácter preventiva:

- **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI – Transformación Digital:** Presenta la estructura del Plan de Transformación Digital necesario en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) para soportar la política pública del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2018-2022) relacionada principalmente con los pactos transversales por la Construcción de Paz y por la Transformación Digital de Colombia, y los objetivos estratégicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**Link de consulta:** [https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/PETI\\_PlanEstrategicoDeTecnologiasDeLaInformacionUARIV\\_2023-2026\\_V3-1-1.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/PETI_PlanEstrategicoDeTecnologiasDeLaInformacionUARIV_2023-2026_V3-1-1.pdf)

- **Plan Seguridad y Privacidad de la Información - PESI:** Este documento al buscar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la estrategia de seguridad digital de la Entidad, comparte el alcance definido dentro de la Política General de Seguridad de la Información e incluye la implementación de controles relacionados con la privacidad de la información de identificación personal, contemplando los proceso y Direcciones Territoriales de la UARIV.

**Link de consulta:** <https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PlanEstrategicoDeSeguridadDeLaInformacion-PESI.pdf>

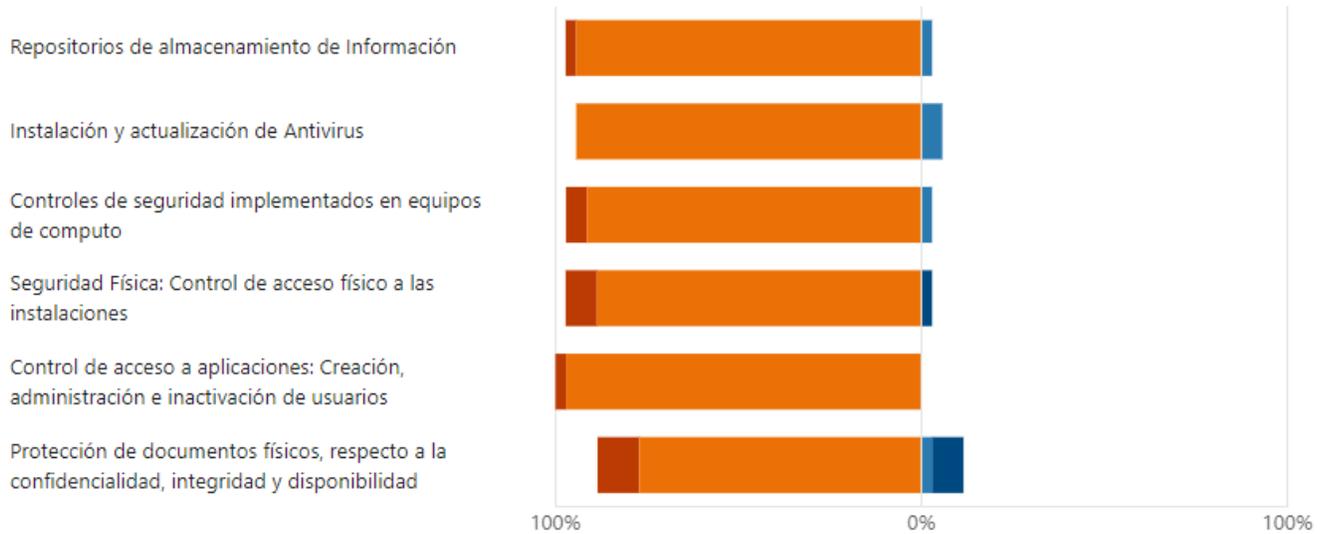
- **Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información SGSI:** El objetivo del presente documento es informar y presentar el corresponde al seguimiento de los Planes de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información dando cumplimiento a los planes definidos en el marco de la metodología para la administración de riesgos establecida por la Unidad para las Víctimas-

**Link de consulta:** <https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PlanDeTratamientoDeRiesgos-2024v2-1.pdf>

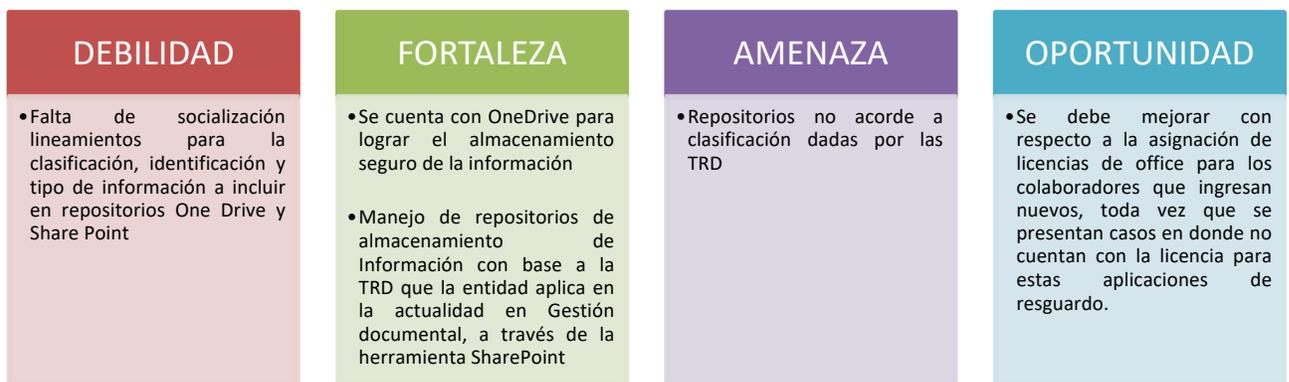
## 6.4.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

### FACTOR INFRAESTRUCTURA

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad ■ No Aplica



### Repositorios de almacenamiento de información



## Instalación y actualización de Antivirus

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Algunas actualizaciones de estos sistemas generan problemas en la operatividad en los equipos, en arranque o funcionamiento de programas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizaciones efectuadas por la OTI del antivirus implementado en la entidad</li><li>• Instalación de antivirus en los equipos de computo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta aún control de acceso en algunos equipos de computo a páginas no autorizadas por la Entidad</li><li>• Posibles hackeos y robo de la información de la Entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Como parte del proyecto de ciberseguridad 360 se ha definido entre otros controles la instalación de ESET (antivirus) en los equipos de computo del proceso y a nivel nacional, disminuyendo la probabilidad de materialización de vulnerabilidades</li></ul>

## Controles de seguridad implementados en equipos de computo

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se puede tener acceso a páginas WEB de entidades gubernamentales que son requeridas para el desarrollo de las funciones y actividades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con controles de seguridad para el inicio de cesión en los equipos, correos con doble validación y el programa que control el acceso a paginas no permitidas</li><li>• Se aplican los controles por medio del mapa de riesgos y de pc secure</li><li>• Desde la OTI han establecido Controles para salvaguardar la información de los usuarios en los equipos de cómputo como la instalación del antivirus ESET, el despliegue de la herramienta PCSecure, disminuyendo la probabilidad de materialización de vulnerabilidades de seguridad</li><li>• Restricción del uso de memorias USB, CD</li><li>• Los navegadores web cuentan con restricciones para evitar el acceso a páginas potencialmente peligrosas para la información de la Entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A veces es muy complicado digitar códigos o hacer llamadas ya que involucran nuestro celulares personales</li><li>• Falta aún control de acceso en algunos equipos de computo a páginas no autorizadas por la Entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización o campañas de difusión lineamientos establecidos en los procedimientos</li><li>• Parametros implementados para la generación de claves de acceso con nivel de seguridad alto</li></ul>

## Seguridad Física: Control de acceso físico a las instalaciones

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresos esporádicos de personal sin utilización de cedula o tarjeta de acceso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de acceso, control dactilar para el ingreso a las instalaciones y activación de la cedula de ciudadanía</li><li>• Al ingreso de las instalaciones donde se registra en el formato planilla de control de elementos de personas con equipos de cómputo internos o externos.</li><li>• Se tiene establecido el ingreso a través del servicio de la empresa de seguridad, quienes son los que habilitan el ingreso a la sede y a su vez en cada piso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suplantación de identidades y acceso con documentos falsos</li><li>• Manifestaciones de grupos e ingreso a la fuerza a sus instalaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Validación en portería de ingreso a particulares previa confirmación de la persona a visitar</li></ul>

## Control de acceso a aplicaciones: Creación, administración e inactivación de usuarios

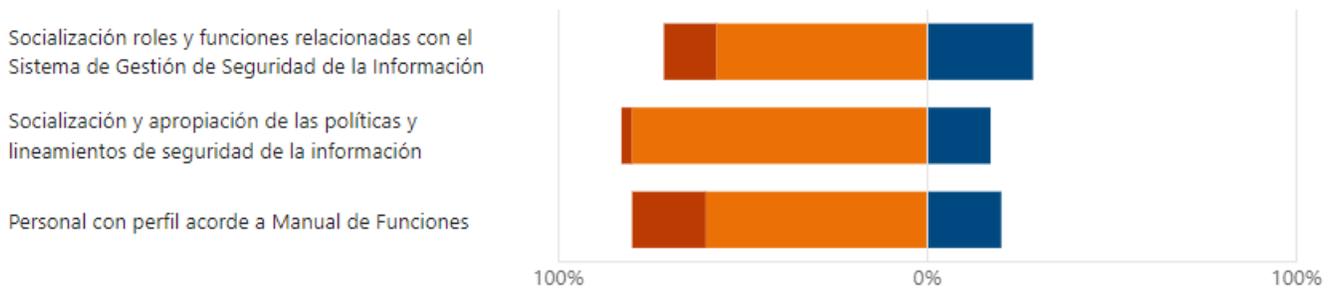
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos o dependencias no reportan a tiempo retiros o cambios de personal en aplicaciones, dejando ingreso a sistemas de información con potencial pérdida de información o alteración de documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se gestiona a través de los acuerdos de confidencialidad los respectivos accesos necesarios de las aplicaciones o sistema tecnológico para dar cumplimiento a las funciones y obligaciones contractuales</li><li>• Se cuenta con acceso a las aplicaciones por medio de usuario y contraseña</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación de computadores portátiles por parte de los operadores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad dispone del procedimiento de creación de usuarios</li></ul>

## Protección de documentos físicos, respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta una debilidad en cuanto al proceso de gestión administrativa (financiera, contractual), al no contar con un expediente único completo, toda vez que se afecta la integridad de la información que se radica en físico antes estos procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con las bodegas para la gestión documental y procedimientos para su consulta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con expedientes únicos, toda vez que afecta la integridad de la información que se realice física ante los procesos nacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contamos con un espacio que funja como repositorio con las normas de archivística ni tampoco con un profesional especializado en el tema en DT's</li> </ul>

### FACTOR TALENTO HUMANO

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### Socialización roles y funciones relacionadas con el Sistema de Seguridad de la Información

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia socialización de los roles y funciones relacionadas con el SGSI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con una oficina de tecnologías de información con recurso especializado y técnico en cuanto a la implementación del SGSI, así mismo, atienden los requerimientos solicitados en temas de seguridad a nivel territorial en forma oportuna, y hacen seguimiento al caso generado mediante una encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se designan profesionales para el sistema, pero por lo general cuentan con otras obligaciones misionales que no permiten su debida implementación y seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes de estos sistemas al interior de la DT cuentan con el perfil idóneo, y si no es así poder fortalecer sus competencias</li> <li>• Se requiere socialización sobre este tema/ se dispone de documento de roles y responsabilidades</li> <li>• En Manual de funciones especificar roles y funciones para el sistema de seguridad de la información</li> </ul>

## Socialización y apropiación de las políticas y lineamientos de seguridad de la información

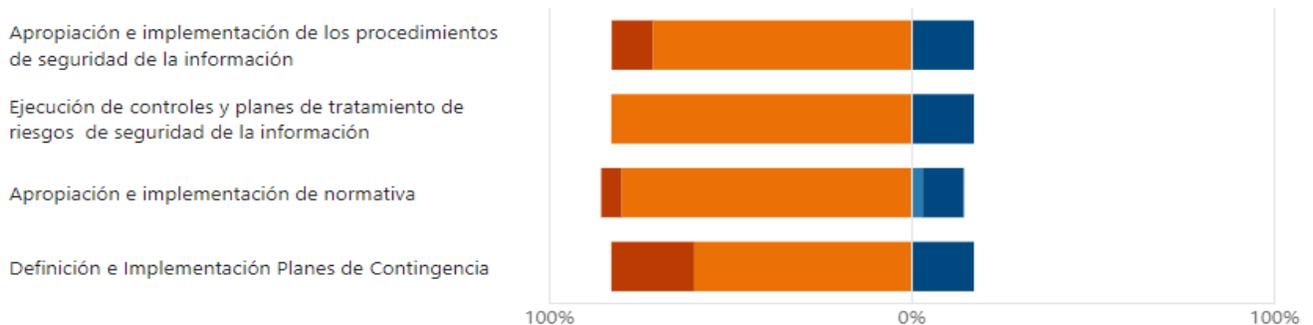
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de seguimiento a la aplicación de los lineamientos definidos en estas políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se socializa periódicamente temáticas de seguridad de la información</li> <li>La Unidad cuenta con una Política General del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con un plan de cultura de seguridad de la información que garantiza el uso adecuado de recursos y aplicaciones del sistema y protegen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de toda la información de la Unidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de realización de auditorías internas que velen por el cumplimiento de los estándares definidos para este sistema de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un plan de cultura y sensibilización de seguridad de la información, que se atiende según cronograma</li> </ul>

## Personal con perfil acorde a Manual de Funciones

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con ingeniero en algunas DT'S</li> <li>Las actividades en la mayoría de cargos de planta no están acordes al sistema</li> <li>No se cuenta con un recurso especializado y técnico que tengan el conocimiento y/o habilidades en cuanto a la implementación del SGSI, así mismo atender los requerimientos solicitados en temas de seguridad a nivel territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad sigue avanzando y mejorando a nivel nacional en los perfiles adecuados para el mantenimiento del sistema</li> <li>Se cuenta con personal especializado para las funciones propias de administración de los sistemas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de implementación o responsabilidades frente al sistema por desconocimiento en sus funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las competencias deben desarrollarse y enunciarse en el manual de funciones ya que no se tiene incluido este tema a nivel territorial</li> </ul>

## FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



## *Apropiación e implementación de los procedimientos de seguridad de la información*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta más apropiación, conocimiento en las DT'S</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las actividades del Sistema de Gestión se encuentran documentados en procedimientos establecidos en el SIG</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se dan lineamientos permanentes en dicho manejo, pero se presentan inconsistencias en el mismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propiciar espacios que permitan conocer más de la gestión de la información, enfocados en seguridad de la información, infraestructura tecnológica, sistemas de información, entre otros</li><li>• Se requiere mayor presencia de los colaboradores de la Dt en los espacios de formación del Sistema de Seguridad de la Información.</li></ul>

## *Ejecución de controles y planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información*

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor apropiación en el reporte de incidentes o amenazas que permitan tomar acciones oportunamente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza la revisión de riesgos de manera cuatrimestral</li><li>• Se observa que de manera trimestral se realizan seguimientos a los controles y planes de tratamiento de riesgos para los procesos, con la verificación de evidencias respectivas, así como el fomento para la participación de charlas de seguridad de la información.</li><li>• Se ejecuta periódicamente por parte del NN el seguimiento a los controles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de socialización a personal nuevo (Concurso de Meritos) acerca de estos lineamientos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se apela a la Mesa de servicios para el tratamiento o solución de casos asociados con la información</li><li>• Se está trabajando en la estructuración y fortalecimiento de la arquitectura empresarial de la Unidad donde se involucran los sistemas de información del proceso y los diferentes planes</li></ul>

## *Apropiación e implementación de normativa*

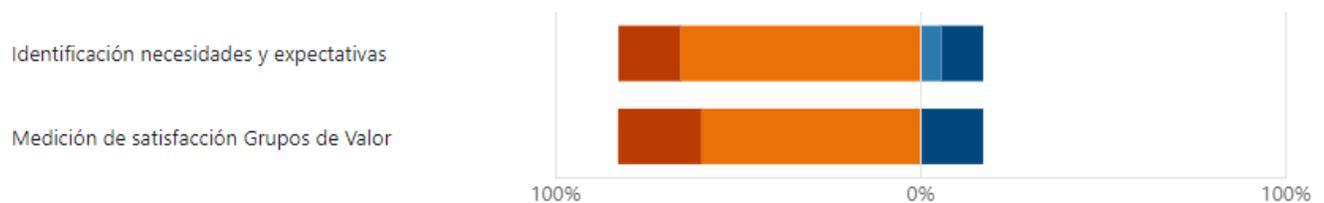
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se conoce en detalle la normatividad propia de la seguridad de la información, lo cual puede producir amenazas para la seguridad informática de los funcionarios, es decir abrir correos de phishing, hackeos, o vulnerabilidad de las aplicaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se comunica vía correo electrónico y pagina web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta fortalecer más la normatividad del sistema de seguridad de la información con énfasis en el territorio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se considera procedente realizar ejercicios de socialización y capacitación énfasis en personal nuevo</li></ul>

## Definición e implementación Planes de Contingencia

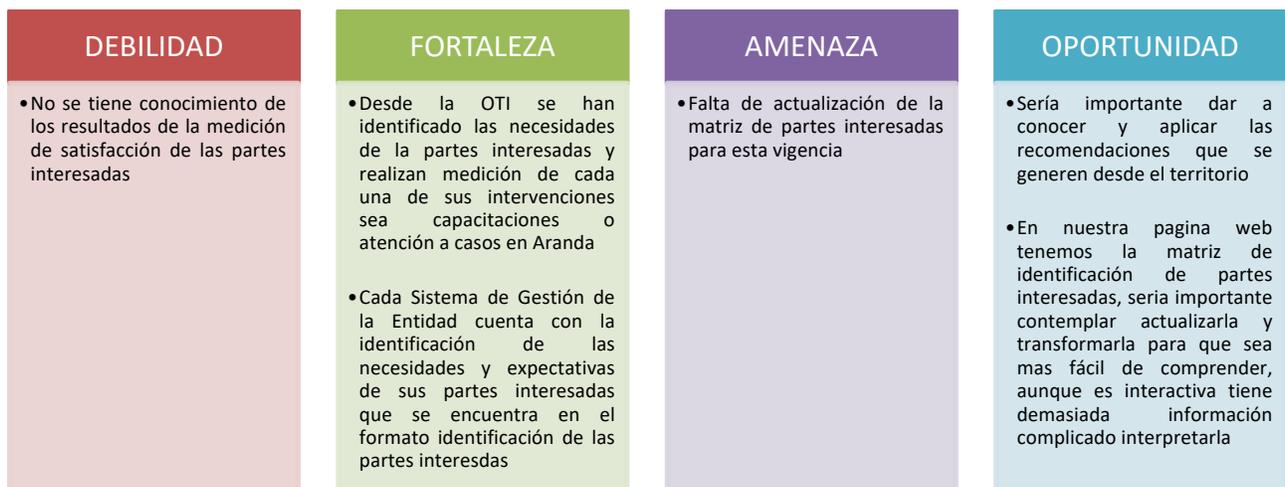


## FACTOR PARTES INTERESADAS

■ Debilidad 
 ■ Fortaleza 
 ■ Amenazas 
 ■ Oportunidades



## Identificación de necesidades y expectativas



## Medición de satisfacción grupos de valor

### DEBILIDAD

- En territorio no se cuenta con la medición de satisfacción

### FORTALEZA

- Se realiza la medición de satisfacción al soporte tecnológico en caso de generarse un requerimiento o incidente por parte del proceso al equipo de seguridad de la información y se establecen y ejecutan acciones en caso de desviaciones en pro de la mejora continua.

### AMENAZA

- No se ha realizado la encuesta de satisfacción de partes interesadas para esta vigencia

### OPORTUNIDAD

- No se evidencia aplicación de encuestas a otros grupos de valor como operadores, proveedores y otras partes interesadas

## 6.5 SISTEMA GESTION DE REGISTROS Y DOCUMENTOS

### ➤ ALCANCE

Definir y mantener mecanismos de control que permitan identificar, normalizar, crear, capturar, gestionar, conservar y preservar los registros y documentos que proporcionan evidencia acerca de las actividades surtidas en los 18 procesos de la Unidad y sus direcciones territoriales; velando por la conformidad de los requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Registros y Documentos.

En este contexto, inicia con la creación o recepción de un documento o registro en soporte, físico, electrónico o digital y finaliza con su disposición final, asegurando la aplicación de instrumentos archivísticos para una rendición de cuentas a las partes interesadas y apoyo en la toma de decisiones.

### ➤ ROLES Y RESPONSABILIDADES

Mediante Resolución 00236 del 05 marzo del 2020 se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones; se funda que el Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene como objetivo liderar el diseño, organización, ejecución y control del archivo de la entidad, de acuerdo con las disposiciones normativas que el Archivo General de la Nación y que la normatividad vigente establezca, para coordinar su implementación con las mejores prácticas archivísticas.

En consecuencia, se definió la siguiente tabla referente a roles y responsabilidades para el Sistema de Gestión de Documental:

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comunicar a la alta dirección de la entidad en materia archivística y de gestión documental, aprobando las políticas, los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística institucional.
Secretario General y/o su delegado	Impartir las instrucciones para el cumplimiento de la gestión documental, administración de archivos y función archivística.
Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documental	Orientar y dirigir la planeación, seguimiento y control de los planes, programas y proyectos de gestión documental de la entidad.
Grupo de Gestión Administrativa y Documental	Responsables de definir lineamientos y directrices del proceso y procedimientos de la gestión documental.
Funcionarios, Contratistas y Colaboradores	Responsables de la producción, uso adecuado y salvaguarda de los documentos de la Entidad y la correcta aplicación de las normas, procedimientos y demás aplicables.
Oficina de Control Interno	Verificar el estado de los planes, programas o actividades identificando su conformidad, grado de avance o de cumplimiento, emitiendo recomendaciones e identificando oportunidades de mejora.

## ➤ **PARTES INTERESADAS / NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

El Sistema de Gestión de Documental identificó sus partes interesadas, estableciendo así, las necesidades, expectativas, productos y requisitos de conformidad con los lineamientos de la OAP, en la matriz de partes interesadas se ahonda en cada una estas.

- Esta matriz puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/65586>

## ➤ **PLANES Y PROGRAMAS**

De cara a la adopción e implementación del Sistema de Gestión de Documental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y dando cumplimiento a las directrices establecidas en el marco normativo vigente, para garantizar la conservación y preservación a largo plazo de archivos relativos a Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, se han adoptado los siguientes planes y programas:

- [Plan institucional de archivo - PINAR](#)
- Programa de Gestión Documental – PGD.

## ➤ **BENEFICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA**

El sistema en el marco del Sistema Integrado de Gestión y el Programa de Gestión Documental adoptado por la Unidad, supone los siguientes beneficios para la entidad:

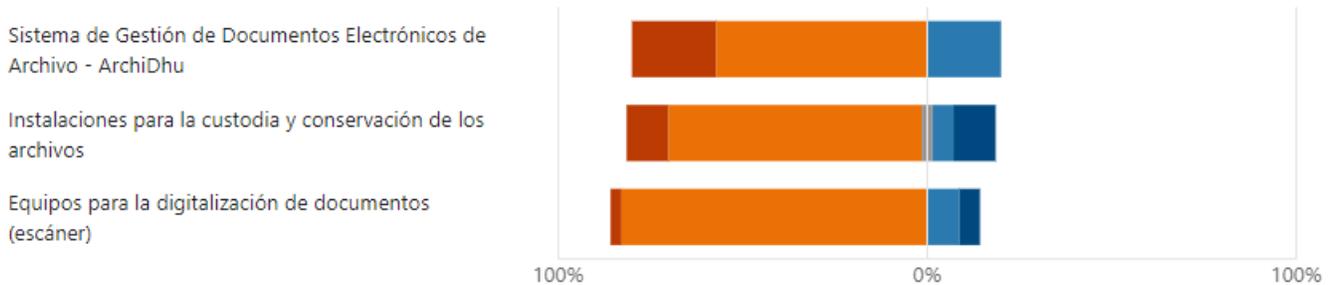
- Facilitar el uso y acceso a los soportes documentales y activos de información producidos por la Unidad en el desarrollo de sus funciones, aplicando las mejores prácticas sobre transparencia y política de gobierno digital.
- Contribuir a la eficiencia y eficacia en las consultas de la información, mediante la implementación de los estándares ISO 30301.
- Asegurar el cumplimiento de los programas y planes de gestión documental, así como los requisitos normativos concernientes a la función archivística.
- Promover la cultura de protección de la información, mediante el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos en gestión documental e instrumentos archivísticos de la Unidad.
- Alinear los procesos de negocio con la gestión documental en el marco de los procesos de modernización de la Unidad.
- Integrar el de gestión documental con los demás sistemas de gestión, en aras de posicionarla en un nivel más estratégico que soporte y evidencie el desarrollo de las actividades de la Unidad, la toma de decisiones y la transparencia.

- Promover prácticas normalizadas orientadas a obtener la certificación del sistema de gestión documental de la Unidad.
- La implementación de la norma ISO 30301 se logrará con mayor eficiencia, al tener en cuenta la Unidad tiene implantados otros sistemas de gestión, que, gracias a las últimas versiones de estas normas, se cuenta con una estructura normalizada que facilitará su articulación e implementación.
- La certificación –en el mediano plazo- permitirá a la Unidad mejorar su imagen, generar confianza y credibilidad a todas las partes interesadas, reflejo de su liderazgo en la administración documental, siendo referente para otras entidades.
- Contribuir a la preservación del patrimonio documental como respuesta a los grandes retos que establece el nuevo entorno global, el cual se está transformando para adaptarse a la nueva era digital.

### 6.5.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

#### FACTOR INFRAESTRUCTURA

■ Debilidad   ■ Fortaleza   ■ Amenaza   ■ Oportunidad   ■ No Aplica



## Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - ArchiDhu

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Errores en la estructura documental, no es acorde con las tablas de Retención Documental</li><li>• Fallas recurrentes del sistema (Comunicación entre sistemas de información) y tiempos de atención lento</li><li>• No se puede informar el número de radicado al peticionario al momento de presentar la solicitud, toda vez que esta actividad se realiza desde el nivel nacional, en consecuencia; no puede hacer seguimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permite organizar el archivo de acuerdo con las tablas de retención documental</li><li>• Permite facilitar los prestamos de expedientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe migrar la información y tener en cuenta las estructuras de los procesos y todas las dependencias</li><li>• Difícil manejo y muy pocos funcionarios y contratistas la utilizan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para ArchiDhu sería importante con el cambio que atraviesa la entidad proceso de formación para su manejo</li><li>• se requiere mayor acompañamiento en el proceso, ya que se presentan muchas inquietudes en el accionar diario frente al manejo de la herramienta</li><li>• Capacitación fuera presencial por parte de NN para lograr un mejor entendimiento</li></ul>

## Instalaciones para la custodia y conservación de los archivos

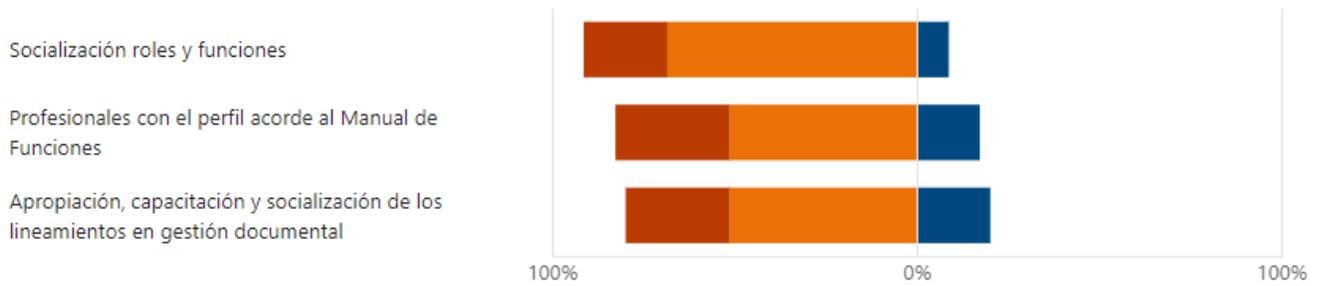
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• No se tiene dispuesto el espacio para la documentación correspondiente a las historias laborales.</li><li>• Hay debilidad en las sedes para la custodia de archivos físicos, no se cuenta con un lugar óptimo para los mismos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memoria institucional con documentos que pueden ser claves para procesos jurídicos</li><li>• Bodegas NN para el almacenamiento de los archivos con las temperaturas adecuadas para la conservación de documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación pendiente para trasladar desde las DT's</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar conciencia para que se realice una adecuada custodia y conservación de archivos.</li><li>• Se cuenta con bodegas adecuadas para el resguardo, sin embargo, existen cajas con documentación que se debe articular con GGAD para su digitalización</li></ul>

## Equipos para la digitalización de documentos (escáner)

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los equipos que se poseen son escáner básico (el escaneo es pasar por un scanner hoja por hoja y obtener un archivo digital de cada hoja con un nombre genérico) y no de digitalización (que se refiere al proceso de convertir información en papel a información digital con su adecuada clasificación que resulte en búsquedas ágiles)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con Escáners que permite digitalizar los documentos con una adecuada resolución para su posterior consulta</li><li>• El operador, maneja y cuenta con estos equipos para la digitalización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuentan con equipos, pero esta tercerizados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información digital con su adecuada clasificación que resulte en búsquedas ágiles para la recuperación de la misma</li></ul>

## FACTOR TALENTO HUMANO

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



### Socialización roles y funciones

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con socialización de roles y funciones</li> <li>No conocen la matriz de roles, responsabilidades, autoridades y competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene conocimiento de las obligaciones relacionadas para la gestión del archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las formaciones han sido pocas y han surgido varias inquietudes que no han sido resueltas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la apropiación de todos los colaboradores</li> </ul>

### Profesionales con el perfil acorde al Manual de Funciones

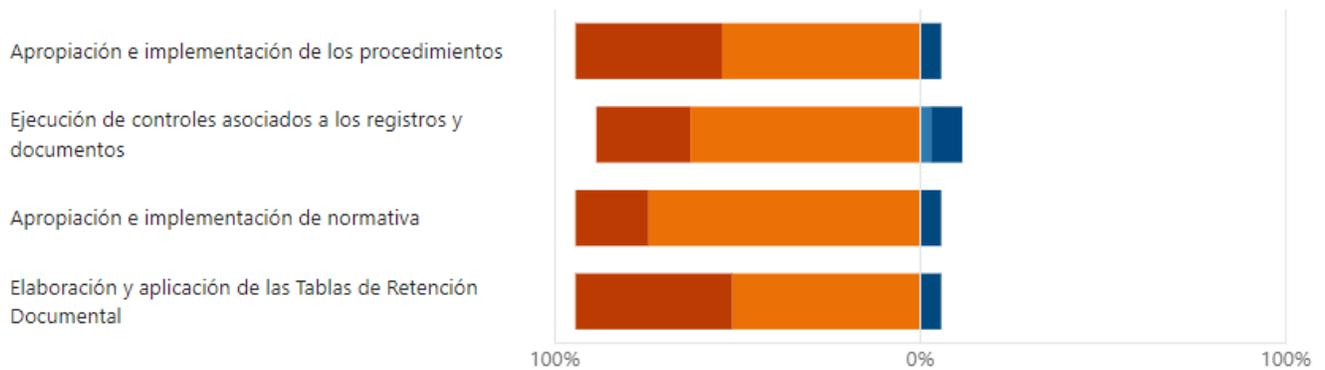
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con personal experto en archivística en algunas DT's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De conformidad con el concurso de méritos de la Entidad, el cual fue realizado con la CNSC, los profesionales que se han estado vinculando en la Entidad cuenta con los perfiles establecidos en el manual de funciones, de acuerdo con la valoración de requisitos mínimos, pruebas y valoración de antecedentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se desconoce perfil requerido desde responsables implementadores, se debe fortalecer para lograr avances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con profesionales con el perfil adecuado para un Sistema de Gestión de Registros y Documentos (SGRD) es esencial para garantizar una gestión eficiente y efectiva de la información dentro de la Entidad</li> </ul>

## Apropiación, capacitación y socialización de los lineamientos en gestión documental



### FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

■ Debilidad ■ Fortaleza ■ Amenaza ■ Oportunidad



## Apropiación e implementación de procedimientos

### DEBILIDAD

- No se tiene apropiación ni implementación de los procedimientos de gestión documental en territorio
- Control de la información documentada, existe confusión para la construcción de documentos de acuerdo con la estructura (procedimientos, manuales, guías, protocolos), lo anterior invita a revisar los modelos actuales para la formalización de documentos del SIG sea de manera acertada y adecuada

### FORTALEZA

- Los lineamientos y procedimientos establecidos para atender los requerimientos, están dispuestos en el mapa de procesos

### AMENAZA

- Los procedimientos no son del conocimiento de todos.

### OPORTUNIDAD

- Frente al manejo de la herramienta de ArchiDhu sería importante con el cambio que atraviesa la entidad proceso de formación para su manejo
- La apropiación en la implementación de los procedimientos de funcionarios y contratistas es baja, NN nos ha capacitado virtualmente, sin embargo sería importante que las capacitaciones sean presenciales

## Ejecución de controles asociados a los registros y documentos

### DEBILIDAD

- Procedimientos son centralizados y no se tiene control total desde la DT
- Falta más compromiso de todos colaboradores en la aplicación
- Los controles se realizan mediante el seguimiento a las actividades del plan de implementación del SIG, sin embargo no hemos podido avanzar en algunas actividades por falta de lineamientos claros por parte de NN

### FORTALEZA

- Se aplican controles por medio del mapa de riesgos
- Colaboradores de la DT manejan formatos de traslado documental y las TRD desde sus procesos, para el envío de la documentación al archivo central

### AMENAZA

- En la vigencia se ha venido adelantado la actualización de la tabla de retención documental puesto que no se encuentra acorde a la dinámica actual de los procesos

### OPORTUNIDAD

- Fortalecer los lineamientos archivísticos al interior de los procesos y DT's
- Debe priorizarse la actualización de TRD pues no está acorde con la necesidad de expedientes
- Generar conciencia sobre la importancia de la gestión documental dentro de las dependencias, a fin, de preservar la memoria institucional, para que la consulta de documentos sea propia y mantenga la trazabilidad, las transferencias tengan todos los registros, entre otros aspectos

## Apropiación e implementación de normativa

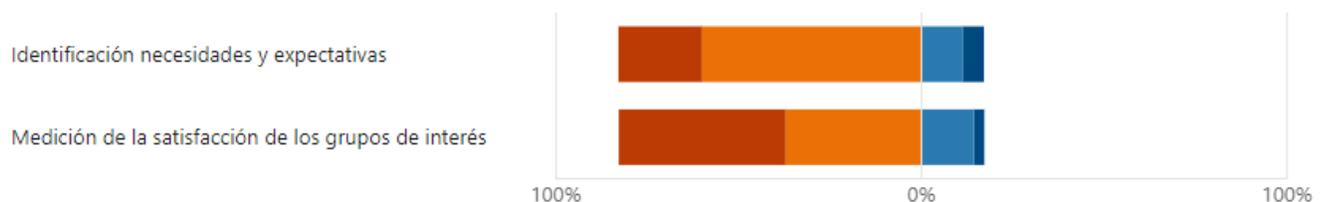
DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay claridad en la normativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los documentos están actualizados de acuerdo a normatividad vigente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta fortalecer en las direcciones territoriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere mayor apropiación de la normativa del sistema</li> </ul>

## Elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procesos no cuentan con los procedimientos actualizados para poder llevar a cabo la actualización de las Tablas de Retención Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe capacitación y se dan lineamientos para la elaboración de tablas de retención documental ya sean físicas o digitales</li> <li>Se están entregando los documentos de acuerdo con la serie, subseries de acuerdo con las TRD que maneja la entidad para cada uno de los procesos, se tiene conocimiento de la ruta para ubicar TRD, y apropiación en su manejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los repositorios (SharePoint) no se encuentran puntualmente de conformidad con la TDR, lo que implica una labor adicional para las personas que desempeñan estas labores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentra en proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental, los cuales se encuentran alineados a los procedimientos del proceso</li> </ul>

## FACTOR PARTES INTERESADAS

■ Debilidad
 ■ Fortaleza
 ■ Oportunidad
 ■ Amenaza



## Identificación necesidades y expectativas

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los colaboradores no conocen a profundidad cuales son las partes interesadas y sus necesidades o expectativas</li><li>• A nivel territorial no es manejado, ya que el proceso de certificación se realizó a nivel nacional por ende los territoriales no conocen la información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Unidad ha construido un instrumento que permite la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo los del sistema de registro y control de la documentación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El documento de identificación de partes interesadas esta desactualizado y no se puede aperturar correctamente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere divulgación de estas para una mayor apropiación</li><li>• Sería importante contemplar actualizarla y transformarla para que sea mas fácil de comprender, aunque es interactiva tiene demasiada información que si bien es cierto es positivo para nuestra partes interesadas sería un poco complicado interpretarla</li></ul>

## Medición de la satisfacción de los grupos de interés

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se desconocen las mediciones realizadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El GGC realiza encuesta de satisfacción con una periodicidad anual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe aplicar la encuesta de satisfacción del proceso en los tiempos establecidos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizó la encuesta anual, sin embargo, es importante ampliar el periodo de medición y establecer las oportunidades de mejora resultado de esta actividad.</li></ul>

Para consultar en detalle el Análisis DOFA de los procesos y Direcciones Territoriales, por cada uno de sus Sistemas de Gestión, consulte el siguiente enlace

<https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=NSs7ft0AUucIqw7KW54whVZdKHUdqCHd&id=8tIkWbau2UiIPXq1yx0H6B3iBP98UcpFkGuUI7a24ciUN0ZDQzI0MkpJSFI0SVRJU8xVEFIMINJU4u>