



Unidad para
las Víctimas



Análisis de **Contexto Estratégico** 2025

Contenido

1. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD	3
2. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD	4
3. ENTORNO SECTOR DE INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN	5
4. CONTEXTO INTERNO	11
4.1 FACTOR ESTRATÉGICO	11
4.1.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD	11
4.1.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	15
4.2 FACTOR FINANCIERO	18
4.3 FACTOR TALENTO HUMANO.....	20
4.3.1 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	20
4.3.2 PLANTA DE PERSONAL	22
4.3.3 COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA.....	23
4.3.4 PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	26
4.4 FACTOR TECNOLÓGICO	27
4.5 FACTOR PROCESOS	31
4.6 FACTOR COMUNICACIÓN	67
5. CONTEXTO EXTERNO	69
5.1 FACTOR POLÍTICO	69
5.2 FACTOR ECONÓMICO	81
5.3 FACTOR SOCIAL Y CULTURAL	84
5.4 FACTOR TECNOLÓGICO	98
5.5. FACTOR SEGURIDAD	98
5.6 FACTOR NORMATIVO	99
6. SISTEMAS DE GESTIÓN	101
6.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - MISIONAL	101
6.1.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas	103
6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	108
6.2.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas	112
6.3 SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL	114
6.3.1 ANALISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas	122
6.4 SISTEMA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	128
6.4.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas	134
6.5 SISTEMA GESTIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS	137
6.5.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas	139

1

Antecedentes e historia de la Unidad



1. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) es una institución creada en enero de 2012, a partir de la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras) prorrogada por medio de 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. Así mismo se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que integran el 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>

2

Análisis jurídico de la Unidad



2. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) fue creada mediante el Artículo 166 de la Ley 1448 de 2011, como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, y sede principal en la ciudad de Bogotá, D.C. Su patrimonio está constituido por:

Aportes del Presupuesto General de la Nación.

Activos transferidos por la Nación y otras entidades públicas del orden nacional.

Ingresos que reciba a cualquier título.

La Unidad tiene como función principal la coordinación del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), en lo relativo a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral. Esta función implica la asunción de competencias de coordinación previstas en las siguientes normas:

Ley 387 de 1997: atención a población desplazada.

Ley 418 de 1997: medidas para la convivencia y seguridad ciudadana.

Ley 975 de 2005: justicia y paz.

Ley 1190 de 2008: fortalecimiento institucional para atención a víctimas.

Ley 1448 de 2011 y sus normas reglamentarias y complementarias.

Ley 2078 de 2021: prórroga de la Ley 1448 hasta el año 2031.

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 (DPS), y se organizó el correspondiente Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. En este marco, las funciones de la Unidad guardan concordancia con las políticas del sector, orientadas a la superación de la pobreza, la atención a poblaciones vulnerables y la reconciliación.

Por esta razón, el Decreto 4157 de 2011 establece que la Unidad queda adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), lo que garantiza su articulación institucional y su alineación estratégica con los objetivos del sector.

Adicionalmente, el Decreto 4802 de 2011 reglamenta la estructura orgánica de la Unidad, definiendo sus dependencias, funciones específicas y mecanismos de coordinación interinstitucional, tanto a nivel nacional como territorial. Esta estructura permite a la Unidad ejercer sus competencias con enfoque diferencial, territorial y de centralidad en las víctimas, conforme a los principios rectores de la Ley 1448.

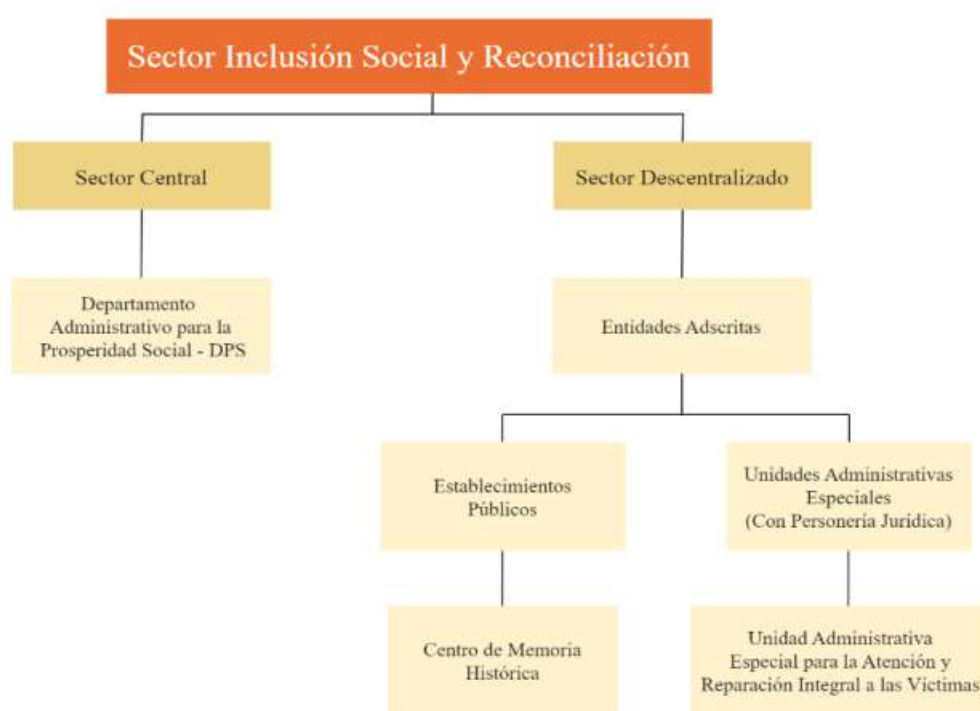
3

Entorno sector de inclusión social y reconciliación



3. ENTORNO SECTOR DE INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social se encuentra a la cabeza del sector de Inclusión Social y reconciliación, tiene adscrita 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 (DPS) 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 3º de la Ley 1448 de 2011, que desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás u otros organismos del Estado competentes.

1.1.1. 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.

3.2.1. 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.

3.3.1. 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.

4

Contexto Interno

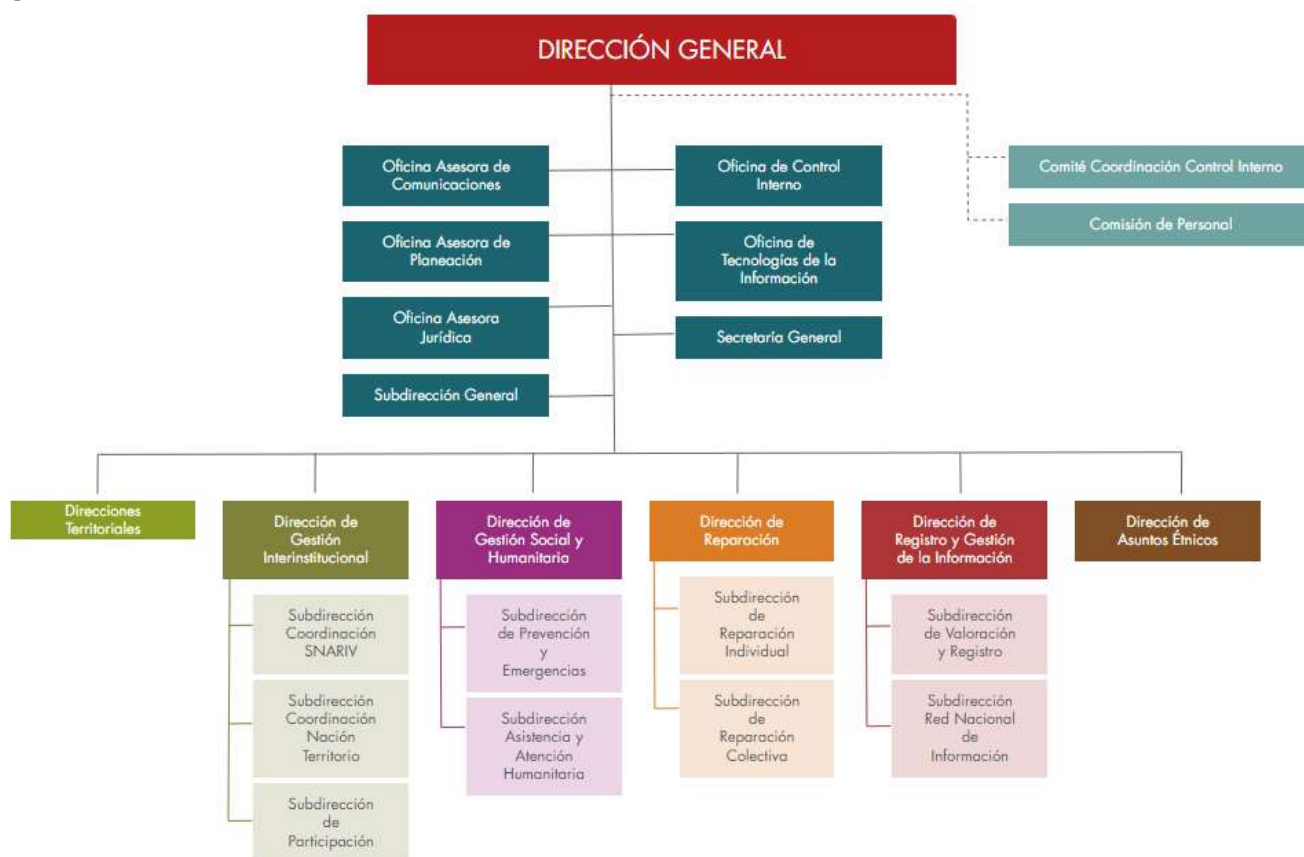


4. CONTEXTO INTERNO

4.1 FACTOR ESTRATÉGICO

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

A) DEPENDENCIAS

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).

B) 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 estos.
- 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

- MISIÓN

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

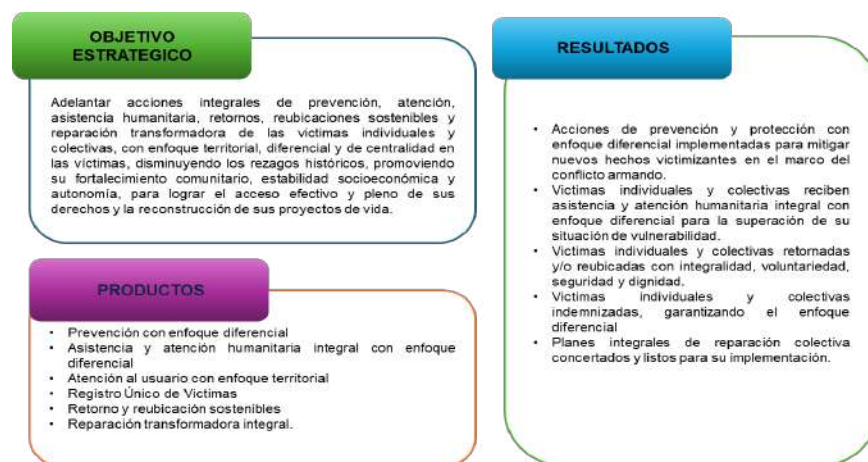
- Las víctimas acceden y gozan efectivamente a sus derechos.
- Proyectos de vida de las víctimas reconstruidos.
- Territorios fortalecidos que contribuyen a la construcción de paz.

- OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos estratégicos consolidan las prioridades que guían el trabajo de la Unidad y orientan sus esfuerzos para responder de manera oportuna y efectiva a los desafíos que plantea la atención, asistencia y reparación integral de las víctimas del conflicto armado. Su definición parte del análisis del contexto sectorial, del marco normativo vigente y de las necesidades identificadas en el entorno institucional. Gracias a ello, estos objetivos se convierten en una base sólida para el direccionamiento estratégico, la asignación de recursos, la toma de decisiones y el seguimiento de los resultados durante el periodo 2025.

En este sentido, los objetivos estratégicos permiten alinear la misión de la Unidad con las políticas públicas del Sector de Inclusión Social y Reconciliación, fortaleciendo la coherencia de las intervenciones y promoviendo una gestión más efectiva, coordinada y orientada a garantizar los derechos de las víctimas.

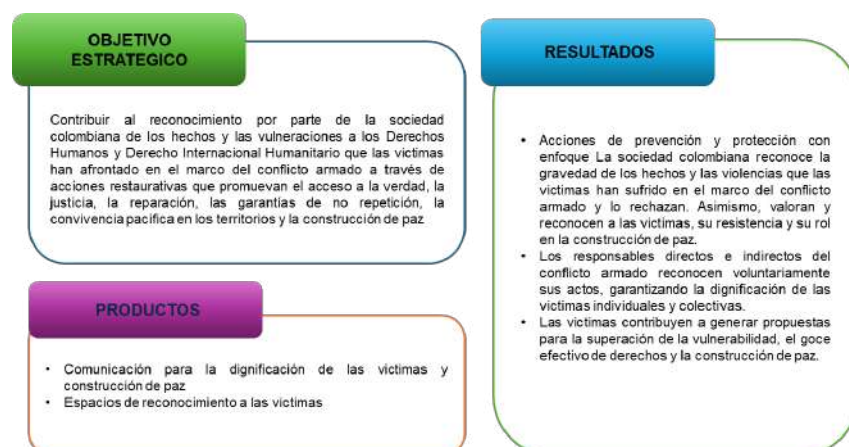
Objetivo estratégico 1



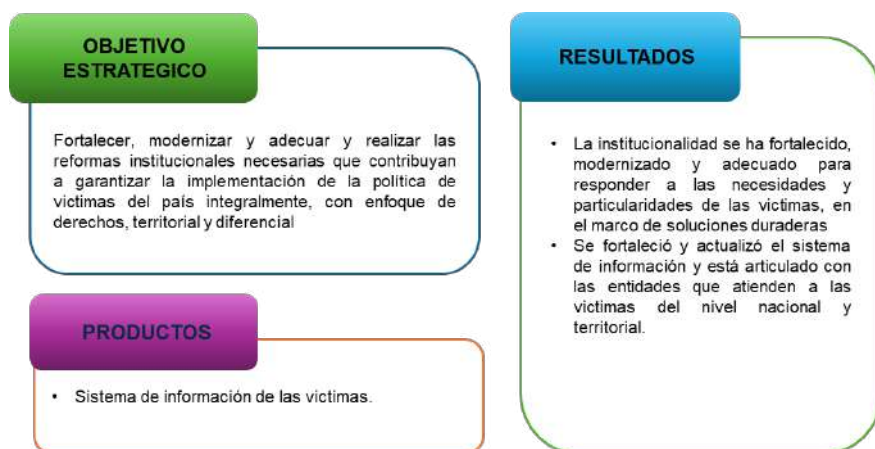
Objetivo estratégico 2:



Objetivo estratégico 3:



Objetivo estratégico 4:



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

Actualmente la UARIV tiene 9 proyectos de inversión, cada uno de estos tiene su ficha de proyecto y son los siguientes:

- 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

Estos se pueden encontrar en el siguiente link:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/informes-proyectos-y-planos/>

- 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	39	1
2	ATLANTICO	ATLANTICO	7	2
3	BOLIVAR	BOLIVAR	11	1
4	CAQUETA	CAQUETA	5	1
	HUILA	HUILA	2	2
5	CAUCA	CAUCA	12	2
6	CENTRAL	BOGOTÁ	8	0
		BOYACÁ	5	0
		CUNDINAMARCA	1	3
		TOLIMA	7	0
7	CESAR - LA GUAJIRA	CESAR	3	2
		LA GUAJIRA	2	2
8	CHOCO	CHOCO	13	1
9	CORDOBA	CORDOBA	7	1
10	EJE CAFETERO	QUINDIO	2	0
		CALDAS	6	0
		RISARALDA	9	1
11	MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	2	1
		ANTIOQUIA	1	0
		BOLIVAR	7	0
12	MAGDALENA	MAGDALENA	5	1
13	META - LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	1	1
		META	1	1
		GUAINIA	1	0
		AMAZONAS	1	0
		VAUPES	1	0
		VICHADA	3	0
		CASANARE	3	0
14	NARIÑO	NARIÑO	15	4
15	NORTE SANTANDER DE ARAUCA	ARAUCA	3	2
	- NORTE SANTANDER DE	NORTE SANTANDER	13	2
16	PUTUMAYO	PUTUMAYO	10	0
17	SANTANDER	SANTANDER	8	0
18	SUCRE	SUCRE	4	1
19	URABA DARIEN	ANTIOQUIA	9	1
		CHOCO	5	0
20	VALLE	VALLE	5	2
TOTAL			237	35

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

4.3 FACTOR TALENTO HUMANO

4.3.1 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

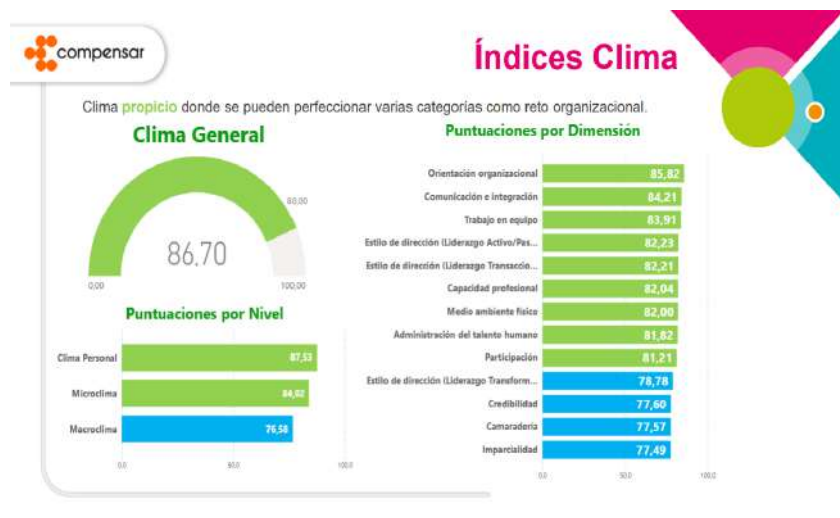
Teniendo en cuenta la definición de clima organizacional el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP ha señalado que *"hace referencia a las características percibidas en el ambiente de trabajo y que tienen consecuencias sobre los patrones de comportamiento de los servidores"* (2018). De 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 2025.

Los índices de clima organizacional de manera general, según la última medición, la cual data del año 2023, fueron de 79.21%; actualmente es de 81.26%. en la medición actual evidencia un avance significativo en la gestión del talento humano y en las estrategias implementadas para fortalecer el ambiente laboral. Este resultado refleja una mejora en la percepción de los colaboradores frente a factores como la comunicación interna, el trabajo en equipo y el bienestar organizacional, consolidando así un entorno más favorable para el desempeño institucional.



Fuente: Presentación resultados medición clima. *Documento interno GGTH 2025.*

La medición realizada en la presente vigencia arrojó resultados relevantes en la dimensión de evaluación, específicamente en la orientación organizacional, definida por Función Pública (2012) como aquella 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, así como en la manera en que se desarrollan la planeación y los procesos".

En este sentido, la evaluación del macroclima organizacional, que refleja las percepciones de la Entidad, indicó que los servidores de la Unidad para las Víctimas comprenden claramente los objetivos institucionales y se apropian de los valores de la entidad. Este resultado se evidencia en las categorías analizadas: *trabajo en equipo, liderazgo activo, liderazgo transaccional, capacidad profesional, medio ambiente físico, administración del talento humano y participación*, todas ellas mostrando puntuaciones dentro del rango ideal (verde)

Por otra parte, en el nivel de evaluación de microclima, que refleja las percepciones de los servidores respecto a su equipo de trabajo y la interacción con otros equipos, se obtuvieron puntuaciones aceptables (azul). Dentro de este nivel, las categorías de análisis más destacadas fueron: *estilos de dirección, credibilidad, camaradería e imparcialidad*.

Finalmente, en el nivel de evaluación de clima personal, las categorías con los puntajes más altos (verde) fueron orientación organizacional y comunicación e integración, evidenciando un sólido entendimiento de la misión institucional y una adecuada interacción entre los colaboradores.

Uno de los aspectos más relevantes que arrojó la medición fue el alto grado de orgullo que sienten los colaboradores por trabajar en la entidad. El indicador de posicionamiento se ubicó en 75.96%, mientras que el índice de orgullo alcanzó un 92.43%, reflejando un fuerte compromiso y satisfacción con su labor y con la organización.

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 propicio con un 86.70%*. 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 los resultados de esta medición, se han identificado un conjunto de acciones de mejora a implementar en el interior de la Unidad, bajo la coordinación de la Secretaría General y el Grupo de Gestión de Talento Humano. Estas acciones estarán dirigidas a fortalecer ejes estratégicos prioritarios, tales como estilos de dirección, credibilidad, camaradería e imparcialidad, con el objetivo de consolidar un clima organizacional positivo, fomentar la confianza interna y garantizar un desempeño alineado con los valores y principios institucionales.

4.3.2 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 adicionen.

A continuación, se detalla la composición de la planta de personal:

Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas			
Despacho del director			
Denominación	Código	Grado	N.º de cargos
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
Planta Global			
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
		12	1
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
Total			857

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

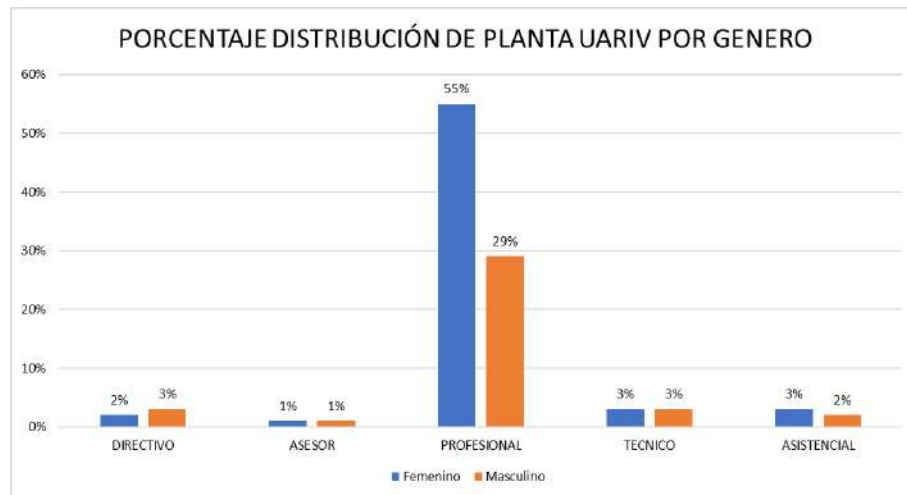
4.3.3 COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA

Desde el Grupo de Gestión del Talento Humano, se cuenta con información relacionada con: género, estado civil, hobbies, número de hijos, formación académica, edad, fecha de vinculación, lugar de ubicación del empleo, 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 provistos corresponde a: 63% mujeres y 37% hombres. Adicionalmente y de acuerdo con las estadísticas por generó, a continuación, se detalla la información por los niveles jerárquicos de la planta.



Fuente: Secretaria general – Grupo de Gestión Talento Humano



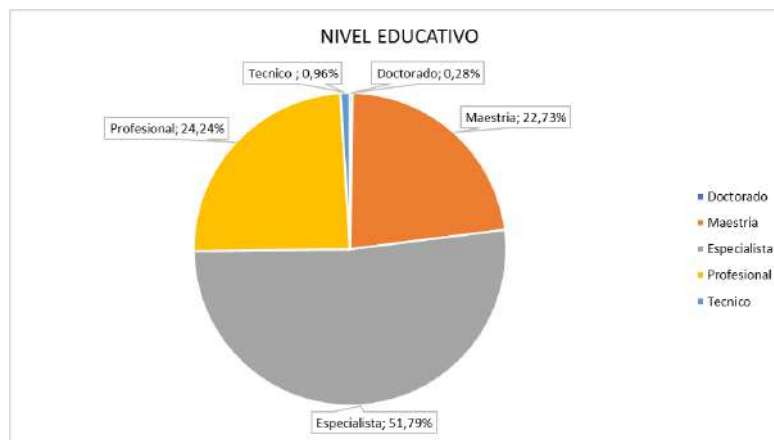


Fuente: Propia – Comunicaciones Internas

- **NIVEL DE EDUCACIÓN**

En lo relacionado con el nivel de formación académica, sin distinguir género, se evidencia que el 74.52% 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 solo el 0,96% 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:

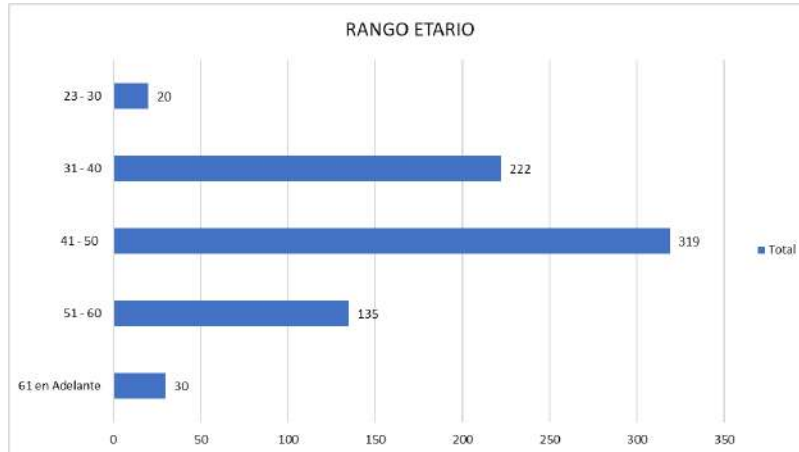


Fuente: Secretaria general – Grupo de Gestión Talento Humano

- **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 total de 541 servidores, lo cual permite combinar experiencias para las diferentes acciones que adelanta la Unidad en pro de responder con los compromisos misionales.

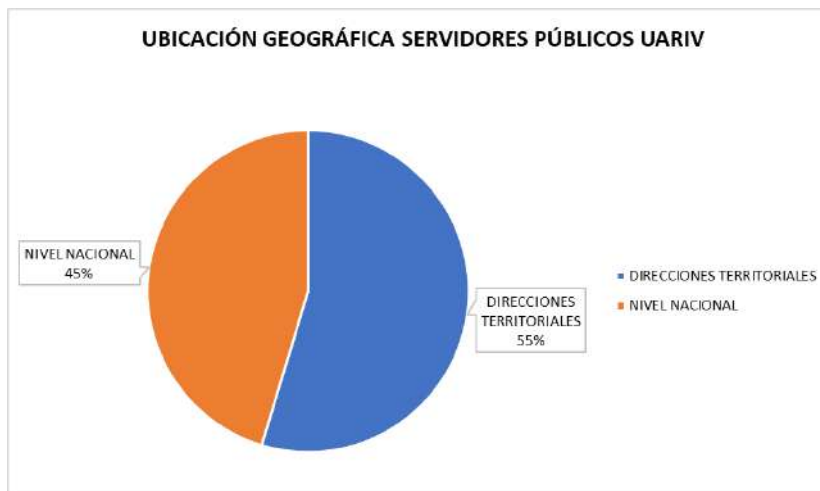
A continuación, se presenta grafica con los diferentes rangos etarios presentes en la planta de personal de la Unidad:



Fuente: Secretaria General – Grupo de Gestión Talento Humano

- **UBICACIÓN**

Adicionalmente se indica que un el 55% de los servidores activos 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:

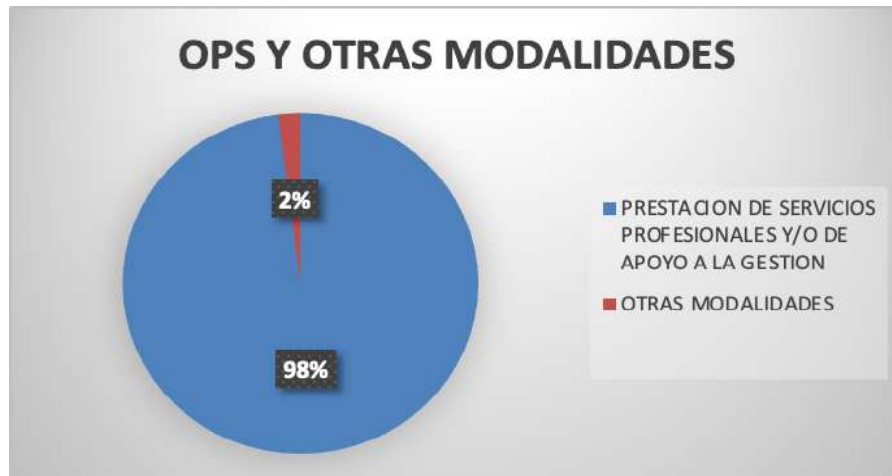


Fuente: Secretaria General – Grupo de Gestión Talento Humano.

- **CONTRATISTAS**

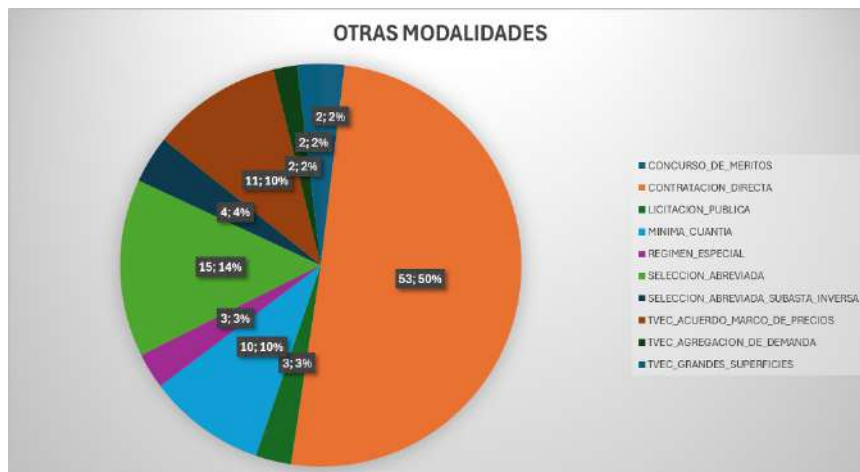
La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con los servicios de 2440 contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, 105 en otras modalidades.

La contratación está orientada al desarrollo de los objetivos misionales.



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

Otras Modalidades



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

4.3.4 PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) para la vigencia 2025 fue formulado de conformidad con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023–2030, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y la Guía para la Formulación del Plan Institucional de Formación y Capacitación 2023–2030.

En este marco, el PIC 2025 se estructuró atendiendo los lineamientos normativos, organizacionales y estratégicos del proceso de Talento Humano y con el fin de fortalecer las capacidades directivas y la atención de las necesidades reales de las y los servidores públicos.

El PIC se orientó al desarrollo de capacidades y competencias en las y los servidores públicos, con el fin de impactar positivamente su desempeño y orientarlo hacia resultados concretos y medibles, en coherencia con la misión institucional y los principios de integridad y productividad. Lo anterior busca promover una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la retención del talento humano idóneo para el servicio público, enfocada en la mejora permanente del desempeño individual e institucional.

Para la vigencia 2025, los ejes temáticos definidos aportan valor a los procesos de formación y capacitación, al contribuir al desarrollo integral de las y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Estos ejes son: i) Paz total, memoria y derechos humanos; ii) Territorio, vida y ambiente; iii) Mujeres, inclusión y diversidad; iv) Transformación digital y cibercultura; v) Probidad, ética e identidad de lo público; y vi) Habilidades y competencias.

- **EVALUACIÓN PIFC 2025**

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) se ejecutó a través de dos modalidades: i) mediante un contrato interadministrativo suscrito con la Universidad Nacional de Colombia, y ii) a través de acciones de capacitación gestionadas o impartidas por otras entidades públicas y/o privadas.

Durante la vigencia 2025, el PIC alcanzó un 100 % de cumplimiento en la ejecución de las actividades programadas. Asimismo, el nivel de satisfacción general, medido a través de encuestas y considerando las valoraciones de "satisfechos" y "muy satisfechos", fue del 94,97%. De igual manera, la satisfacción de los participantes frente a los cursos y charlas ofertadas se mantuvo por encima del 94%, lo que evidencia la consolidación de un alto nivel de aprobación en comparación con la vigencia anterior.

Finalmente, en el marco de la política de austeridad del gasto, la Unidad ha fortalecido el uso de la plataforma virtual Moodle para el desarrollo de los procesos de formación y capacitación, así como la implementación de estrategias de réplica interna en las distintas dependencias y grupos de trabajo. Estas acciones tienen como propósito facilitar el acceso, la apropiación del conocimiento y la difusión de las actividades formativas institucionales.

- **SINDICATOS**

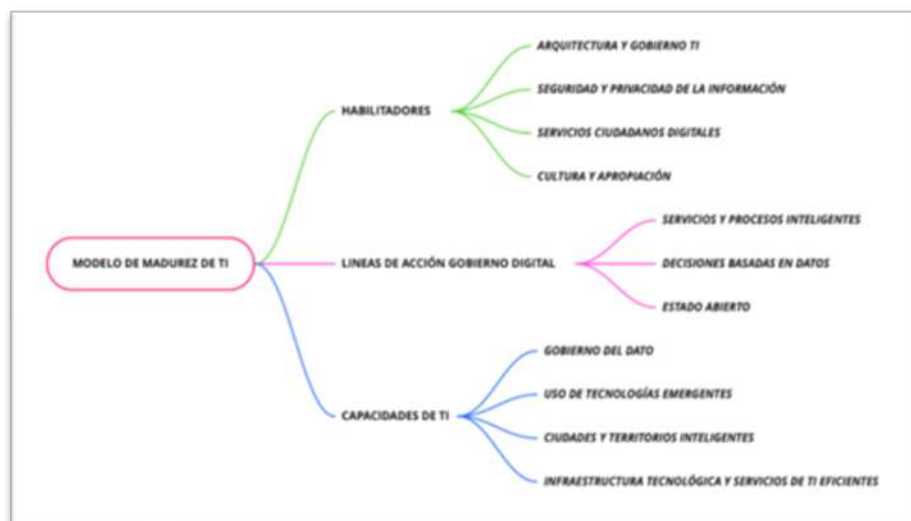
SINTRAUARIV : El Sindicato Nacional de Servidores Públicos de la Unidad para la Atención y Reparación a Integral a las Víctimas, es una organización sindical con personería jurídica I-03 01 de febrero de 2016, cuyo propósito es propender por la defensa y reivindicación de los derechos de todas y todos 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/

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

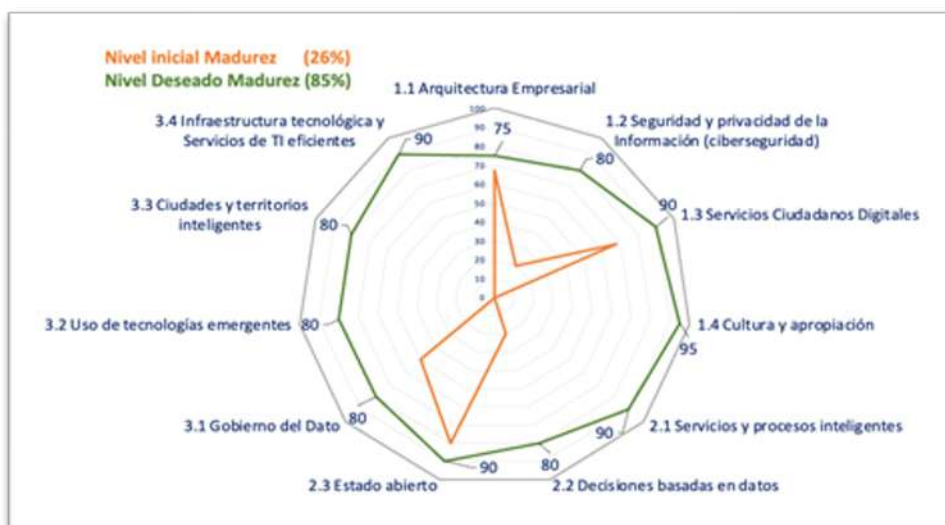
debe alcanzar un nivel adecuado en cada capacidad incluida en el modelo de madurez de TI adoptado para su ejecución, ilustrado a continuación:



Fuente: plan estratégico de Tecnologías de la información

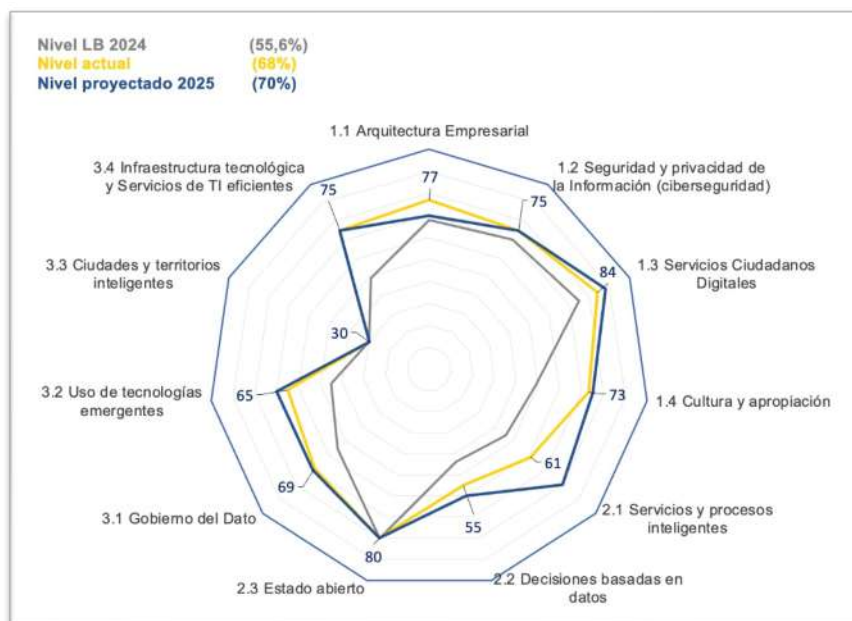
Considerando las métricas establecidas para cada capacidad que componen el modelo de madurez definido, se proyectó el siguiente estado deseado al finalizar su ejecución (2023-2026):

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.



Fuente: plan estratégico de Tecnologías de la información

El estado actual a corte noviembre de 2025, es el siguiente:



La meta proyectada al finalizar 2025 es de 70%, y se está realizando el proceso de análisis y planificación inicial para confirmar y/o ajustar la meta para el 2026 (85%).

• SISTEMAS DE INFORMACIÓN 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.
- ANDARIEGA: Carpa itinerante de la memoria – recorrido virtual.
- ARCADOC: Gestión y tramitación electrónica.
- APP ARANDA HELPER: Interacción con la mesa de servicios, ofrece una experiencia intuitiva y accesible directamente desde dispositivos móviles.
- ARANDA: Registra, escala, facilita el trámite de los casos que ameritan soporte técnico telefónico o especializado sobre los recursos tecnológicos de la Unidad.
- 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.
- ARCHIDHU: Herramienta de software para la gestión documental, control sobres sus archivos y documentos.

- 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
- GEOPORTAL: Sistema de Producción para Mapas Temáticos y Georreferenciación
- GESTIONA NOMINA-ENTERPRISE RESOURCE PLANNING: garantizar disponibilidad y desarrollo normal de las operaciones administrativas de la unidad.
- PAGINA WEB INMOBILIARIA FRV: Feria Inmobiliaria web del Fondo de Reparación de Víctimas.
- INDEMNIZA – PAGO: herramienta para la administración de pagos de la Subdirección de Reparación Individual.
- IRV: Índice Riesgo de Victimización
- 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
- OCI: sistema para el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas
- ORFEO: sistema de información para el manejo de correspondencia
- PAGINA WEB DE LA UNIDAD: presenta información institucional, que integra además facilidades de registro de destino con destino a las víctimas
- PAGINA WEB PORTAL HISTORICO: corresponde al portal histórico (antes de Jun 2023) de la unidad de víctimas que presenta información institucional
- PORTAL SNARIV: portal - sitio web que presenta información institucional del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- PORTAL WEB DATOS PARA LA PAZ: portal web realizado con WordPress el cual permite añadir páginas, artículos, informes y mostrar contenido desarrollado dentro de la Red Nacional de Información.
- POWER APPS INTERNAS: aplicativos mediante los cuales se registran las diferentes solicitudes.
- REPARANAUTAS: sección en la intranet de la Dirección de Reparación para informar noticias de interés
- RTE – AHE ATENCION HUMANITARIA DE EMERGENCIA: sistema de información que permite tramitar la atención humanitaria de emergencia para población desplazada
- 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
- SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas, orientado a soportar al grupo de Servicio al Ciudadano para sus canales de atención
- SISEG: Sistema de Información de Secretaría General, incluye módulos Plan Anual de Adquisiciones, Inventarios, Contratos, Contratistas y Pagos
- SISGESTION: herramienta que permite formular y registrar el seguimiento a los planes de acción
- SIAC: Sistema de Información de Acuerdos de Confidencialidad

- SICID: sistema de información para sistematizar el flujo de tutelas
- SIGEM: establecer contacto con emprendedores víctimas y llevar a cabo la actualización de datos personales y caracterización de los emprendimientos
- SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACION SIPLAN: es un sistema de información integral para la gestión de diferentes actividades de la Secretaría General
- SIPOD: sistema de información que permite la radicación, captura y estado de valoración de la declaración para la población desplazada
- SIRUV REGISTRO UNICO DE VICTIMAS: Registro único de víctimas definitivo integrado atendiendo el flujo de operaciones de la Subdirección de Valoración y Registro
- SIRAV: Sistema de información que lleva el control de los actos administrativos generados en la valoración, en atención a la ley 1448
- SIV: Sistema de Información Víctimas de Violencia
- SUBSISTENCIA MINIMA: modelo que permite medir el nivel de carencias de un hogar de acuerdo con las condiciones determinadas por la encuesta PAARI
- ULISES: sistema de gestión de comisiones y desplazamientos
- UNIDAD EN LINEA: aplicación web que permite las consultas orientadas al estado en registro y ayuda humanitaria – Punto de atención integral virtual
- VISOR MITI: modelo de Intervención Territorial Integral
- VITRINA VIRTUAL DE EMPRENDIMIENTOS: intercambio de información entre las entidades que hacen parte del nodo de tierras
- VIVANTO: portal de aplicaciones de la Subdirección Red Nacional de Información, es utilizado por entidades que atienden víctimas.
- VIVANTO RUV: Registro Único de Víctimas

4.5 FACTOR PROCESOS

- PROCESOS

La Unidad para las Víctimas en su Sistema Integrado de Información tiene definido en su mapa de procesos 20 procesos de los cuales 5 son estratégicos, 7 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-sig/39045>



Fuente: página web, mapa de procesos Sistema Integrado de Gestión

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

- La actualización 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.
- Como acción de mejora dentro de las actividades de los planes de mejoramiento de las auditorías tanto internas como de la Contraloría General de la República, en el cuarto Comité Institucional de Gestión y Desempeño se llevó a cabo la aprobación de un nuevo proceso denominado "Asuntos Étnicos" el cual constituye un paso estratégico para el cumplimiento y garantía de las cuatro leyes de víctimas, tres de ellas son étnicas, las cuales son el Decreto 4633 de 2011 correspondiente a pueblos y comunidades indígenas, el 4634 de 2011 correspondiente al pueblo ROM y el 4635 que corresponde a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras.

- POLÍTICAS

- 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 CUIDADO INTEGRAL

El Programa de formación del talento humano y cuidado emocional está dirigido a todo el personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que realiza actividades de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado; teniendo como base una perspectiva diferencial que permite brindar herramientas de acuerdo con el rol, reconociendo el lugar de todas las personas que integran la entidad.

El Objetivo general es consolidar acciones desde los planes y programas del Grupo de Gestión del Talento Humano, para promover una visión de cuidado integral que dote de conocimientos, experiencias y calidad de vida a las personas que integran la entidad en calidad de servidores públicos, promoviendo la salud mental, física y emocional.

Objetivos específicos:

- a. Desarrollar y ofrecer programas de formación que fortalezcan las habilidades y competencias de los Servidores Públicos en atención a víctimas, autocuidado y manejo del estrés desde la oferta del plan institucional de formación y capacitación.
- b. Crear mecanismos de acompañamiento psicológico para los servidores públicos contando con escenarios de escucha y asesoría en temas de cuidado integral desde el Programa de Cuidado Emocional.
- c. Promover la importancia del autocuidado entre los Servidores Públicos a través de campañas de sensibilización y la implementación de prácticas saludables en el entorno laboral desde el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con el Plan de Vigilancia Epidemiológica.
- d. Establecer protocolos que faciliten la colaboración y el apoyo mutuo entre los Servidores Públicos, creando un ambiente de trabajo en equipo que refuerce el sentido de comunidad y respaldo, en articulación con el Programa de Cuidado Emocional y el Plan de Bienestar.
- e. Implementar acciones de reconocimiento y motivación para valorar el esfuerzo y la dedicación de los Servidores Públicos, reforzando su compromiso y satisfacción laboral desde el Plan de Bienestar y el Programa de Cuidado Emocional.
- f. Implementar evaluaciones de las actividades desde los planes y programas que involucra la Política de Cuidado Integral dirigida a los Servidores Públicos, con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar las políticas de cuidado según las necesidades detectadas a cargo del Grupo de Gestión del Talento Humano.

- **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, reintroducción, capacitación, evaluación del desempeño y retiro.

- **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.

Para lograrlo se propone los siguientes objetivos:

- Ofrecer unas pautas de actuación que le permitan a los colaboradores de la Unidad para las Víctimas, prever y minimizar las condiciones de riesgos, vulnerabilidades e incidentes de seguridad.
- Realizar seguimiento y monitoreo a las rutas, desde las perspectivas socio políticas y de riesgo público en el desarrollo de las actividades misionales y/o administrativas.

- Gestionar por medio de la comunicación y participación voluntaria de los colaboradores asignados a procesos misionales y/o administrativos la generación de información en cada traslado.

- Establecer un diálogo con todas las dependencias para identificar desde su contexto las necesidades y estrategias sobre prevención, protección y análisis del entorno.

- **POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

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 para las Víctimas, 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 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 IGUALDAD, OPORTUNIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, comprometidos con la equidad e igualdad de género garantiza y promueve un ambiente laboral inclusivo, respetuoso, donde todos los funcionarios, contratistas y partes interesadas, independientemente de su género, orientación sexual, etnia, religión, discapacidad, edad o cualquier otra condición personal, tengan igualdad de oportunidades dentro del contexto laboral, esto implica tratar a cada persona según sus necesidades y características específicas, generando un ambiente de confianza y respeto, motivándolos a dar lo mejor de sí mismos. Todo esto se basa en la convicción de que la diversidad y la inclusión enriquecen el entorno laboral y potencian la efectividad de la gestión.

En este marco, se realizarán programas de capacitación, espacios de participación y medios de comunicación donde los funcionarios, contratistas y partes interesadas puedan expresar sus necesidades, sugerencias y preocupaciones en torno a la inequidad, lo cual contribuye al desarrollo de una cultura organizacional basada en el respeto, la solidaridad y el trabajo en equipo.

- **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 sus 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, teniendo en cuenta que la jornada de trabajo para los servidores(as) públicos(as) de nivel 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, velará porque todas las dependencias, y grupos internos de trabajo desarrollen sus planes, programas, proyectos, actividades, reuniones, y actividades de capacitación y bienestar, dentro de la jornada laboral es decir en los horarios de trabajo establecidos en la Resolución 02939 de 2019, artículos 1 y 2, así como la denominada jornada flexible de que trata el artículo 4 de la mencionada resolución.

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, a través del Comité de Convivencia Laboral, según lo contemplado en el Artículo 14 de la Resolución interna No. 01550 de 2024.

Para facilitar la desconexión laboral, los funcionarios pueden emplear estrategias como son respuestas automáticas de correo electrónico que indiquen períodos de ausencia y datos de contacto de un suplente, programación de correos para envíos dentro de la jornada laboral, y evitar revisar y/o responder mensajería instantánea tanto institucional como personal durante sus descansos o fuera de la jornada laboral.

- **POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas define su Política de Gestión Documental con el propósito de garantizar la disponibilidad, integridad, accesibilidad y trazabilidad de la información institucional, a través de la implementación de lineamientos técnicos, instrumentos archivísticos, sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo y acciones estratégicas articuladas con los objetivos misionales. De tal manera, las víctimas, los servidores públicos, los organismos de control y la ciudadanía en general puedan acceder a la información pública y a los archivos de derechos humanos de forma oportuna, confiable, segura y transparente. En coherencia con lo anterior, la Unidad reafirma su compromiso con la gestión documental como un eje estratégico para la protección de los archivos de derechos humanos, el fortalecimiento de la transparencia, y la consolidación de una administración pública eficiente, responsable y confiable

<https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Politica-de-Gestion-Documental-2025-2027-V3.pdf>

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL**

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas declara la Seguridad Vial como un principio institucional y un valor organizacional irrenunciable, asumiendo la corresponsabilidad de garantizar desplazamientos seguros para todos los actores involucrados en el desarrollo de su misión.

En consecuencia, la entidad orientará sus capacidades técnicas, administrativas y financieras a la implementación de acciones que fortalezcan la cultura vial, prevengan incidentes de tránsito y promuevan la protección de la vida, la integridad y el bienestar de la sociedad.

- **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

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:

- **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

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:

Nº	Trámite u OPA inscrito en el SUIT	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
Nº	Trámite u OPA a incluir en el SUIT	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
12	Entrega Ayuda Humanitaria a las víctimas de hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado	Trámite

 Priorizados para digitalización y Automatización en 2023

 Priorizados para digitalización y Automatización en 2025-2026

Fuente: Elaboración propia, Oficina Asesora de Planeación

- **POLÍTICA MEJORA NORMATIVA**

La PMN tiene como objetivo promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias, con el fin de lograr que las autoridades encargadas de expedir regulaciones, tanto en el nivel nacional como en el territorial, tengan en cuenta los parámetros de calidad técnica y jurídica y resulten eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples, en aras de fortalecer la seguridad jurídica y un marco regulatorio que facilite el emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social (DNP, 2022).

Por lo anterior la Unidad para las víctimas viene trabajando en diferentes acciones que fortalezcan la implementación de esta política en la entidad no solo de cara a los resultado del FURAG sino también de acuerdo a los resultados del autodiagnóstico de esta política el cual fue realizado al interior de la entidad con el fin de identificar debilidades frente a lo que se tiene y lo que se debería fortalecer en materia de mejora normativa, por ello se han coordinado diferentes espacios con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica que es quien lidera esta política con el fin de capacitar y profundizar en diferentes temas frente a esta implementación, así mismo se han adelantado esfuerzos frente a la documentación (procedimientos, guías) con el fin de que estos contemplen e incorporen los lineamientos de prevención del daño antijurídico y las buenas prácticas de consulta pública, lo anterior también aplico para la política de Defensa Jurídica.

- **POLÍTICA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Con el fin de mejorar la producción, accesibilidad y uso de la información estadística y en pro de fortalecer los mecanismos, instrumentos y herramientas que permitan a la entidad orientar esta información a la toma de decisiones se ha trabajado de mano con el Departamento administrativo Nacional de Estadística para formar a cada uno de los funcionarios y contratistas que manejan estos temas al interior de la entidad con el fin de fortalecer la implementación de esta política, así mismo, se realizó un ejercicio minucioso frente a los resultados FURAG 2024 con el fin de identificar rutas que permitan trabajar con enfoque en las debilidades y desafíos para una mejor implementación.

- **INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

La integración de los sistemas de gestión institucionales permitirá alcanzar importantes beneficios, entre los que destacan la optimización y el uso eficiente de los recursos, la disminución del tiempo destinado a la administración de los propios sistemas, la simplificación y racionalización de la documentación, así como una gestión más eficaz y coherente de los procesos organizacionales.

Se han desarrollado espacios de articulación entre los líderes que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG), bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de avanzar en la definición y consolidación de diversas estrategias y escenarios de integración. Como resultado de este trabajo colaborativo, se han identificado los siguientes pasos preliminares para su implementación:

- 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 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

A fin de mantener la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y de los requisitos establecidos en las normas ISO, desde la Oficina Asesora de Planeación y en general la UARIV tiene distintos procedimientos asociados a estos, sin embargo es importante mencionar que una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de estos es el plan de implementación, el cual es una herramienta en donde se programan las actividades y tiempos de ejecución requeridos para implementar, de acuerdo con los requisitos (legales, del cliente, de la Unidad y de norma técnica), de cada uno de los Sistemas que componen el Sistema integrado de gestión.

Este se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sistema-integrado-de-gestion-sig/>

Ahora bien, un paso para 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.



En adelante se hace necesario:

- Propiciar espacios de capacitación y formación para auditores internos en la Entidad, a fin de contar con el capital humano, necesario para adelantar auditorías internas a los Sistemas de Gestión.
- Analizar el despliegue territorial tanto del MIPG como del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de identificar aspectos a mejorar en el desempeño de las Direcciones Territoriales.
- 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, para esto desde la actualización del

Manual del Sistema Integrado de Gestión, se incorporaron aspectos iniciales para establecer la correlación de los requisitos con las políticas del MIPG.

- Retomar mesas técnicas de integración del SIG, como escenario de concertación y articulación de los sistemas que conforman el SIG

- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INTEGRADOS

- ✓ 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)
- ✓ 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)
- ✓ 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)
- ✓ 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).
- ✓ 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)

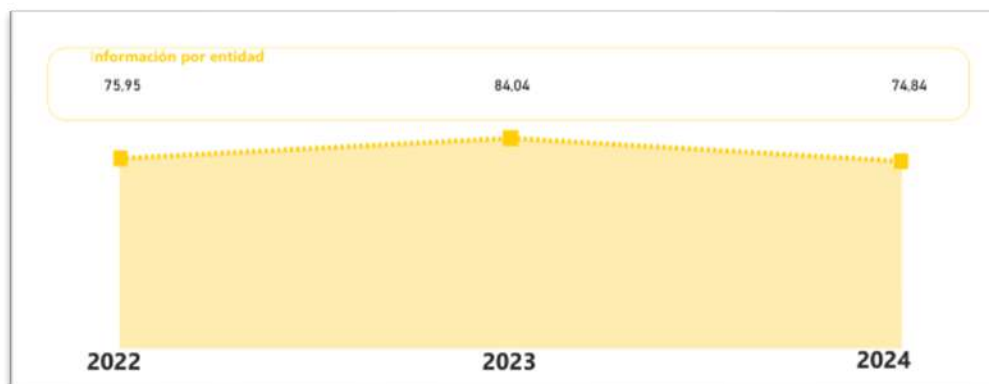
- MEDICIÓN ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Los resultados del FURAG para la vigencia 2024 registro un puntaje del 74,8% para Unidad de Víctimas ocupa el segundo puesto dentro de las entidades del sector inclusión social y reconciliación.

INCLUSIÓN SOCIAL Y RECONCILIACIÓN	
CENTRO DE MEMORIA HISTORICA	74,6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	92,8
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	74,8

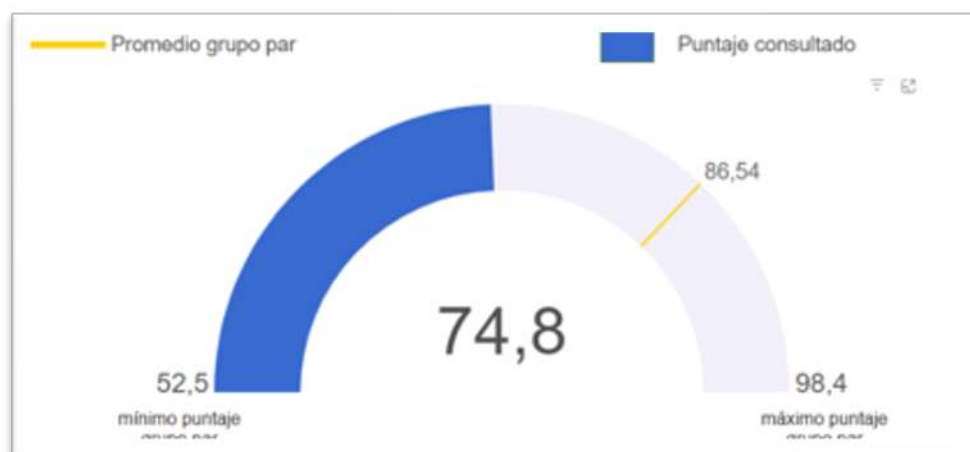
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

En el comparativo de las vigencias 2022, 2023 y 2024 se puede evidenciar que respecto a la vigencia inmediatamente anterior la entidad presentó una disminución en el IDI del 9,2%



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

11,74% por debajo del puntaje promedio del sector que fue 86,54 esto corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte del sector de Inclusión social y reconciliación



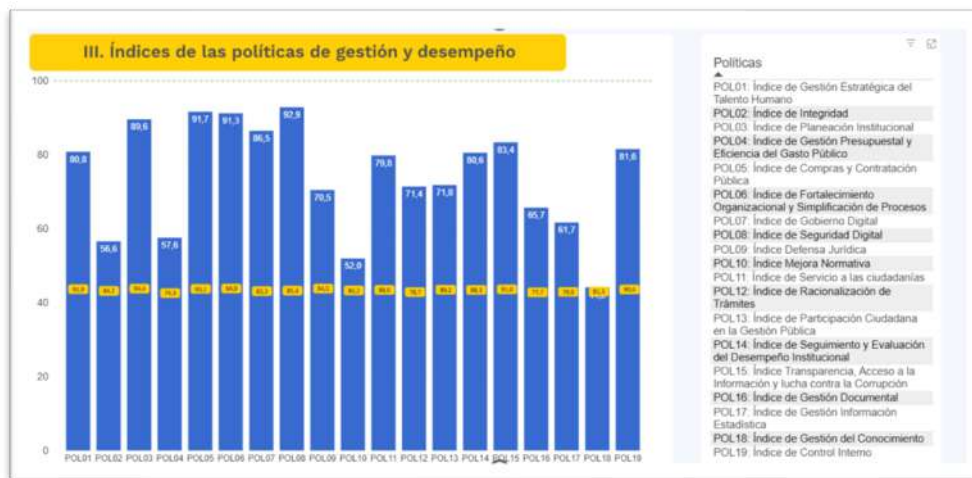
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Las dimensiones que presentaron el mejor IDI durante la vigencia 2024 fueron Dirección estratégica y Planeación, Control Interno, con puntaje de 86% y 81,6% respectivamente, por otro lado, las dimensiones con un desempeño aceptable fueron Gestión con valores para resultados, Información y comunicación, así mismo se deben fortalecer las Dimensiones de Talento Humano y Gestión del Conocimiento

Dimensión	Puntaje Consultado
D1: Talento Humano	67,4
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	86,0
D3: Gestión con Valores para Resultados	77,2
D4: Evaluación de Resultados	80,6
D5: Información y Comunicación	71,3
D6: Gestión del Conocimiento	44,2
D7: Control Interno	81,6

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

ÍNDICE POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

De acuerdo con los resultados para cada una de las políticas se puede evidenciar que las políticas de Compras y contratación Pública, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y seguridad digital se catalogan con un desempeño sobresaliente, las políticas de Gestión Estratégica de Talento Humano, Planeación Institucional, Gobierno Digital, Desempeño institucional, Transparencia y acceso a la Información y control interno, registran un desempeño sobresaliente y se deben fortalecer especialmente las políticas de integridad, gestión presupuestal, Mejora Normativa, Gestión del conocimiento, Gestión de la Información Estadística, Gestión Documental, participación Ciudadana, Racionalización de tramites, servicio al ciudadano

- RELACIÓN CON EL CIUDADANO

De acuerdo con la norma técnica de calidad ISO 9001:2015, es requisito medir la satisfacción de las partes interesadas (para este caso "Víctimas del Conflicto Armado"). 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 2025, para el canal de atención escrito, presencial, canal telefónico y virtual. Este documento presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante los meses de enero a junio del año 2025 de la prestación de los servicios brindados.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

- 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.
- ALCANCE: este procedimiento aplica para todas las personas, Entidades privadas o públicas que solicitan información y/o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia ante la modalidad de atención escrita del grupo de servicio al ciudadano de la Unidad para las Víctimas.
- INSTRUMENTO DE MEDICION: estadística sobre de la información arrojada por la encuesta publicada en la página Web de la Entidad y suministrada por la Oficina de Comunicaciones.
- MUESTRA: la muestra se determina de acuerdo con las encuestas diligenciadas mensualmente de tal forma que se pueda garantizar en el análisis estadístico la percepción de los ciudadanos, por tal razón no se determina un margen de error porque la población es la que determina la muestra.
- En el momento y debido a que el ingreso de las partes interesadas para la encuesta es mínimo, el informe se efectúa con el total de las encuestas contestadas durante el primer semestre del año 2025.
- TABULACIÓN:

La muestra corresponde a 683 encuestas, aplicadas así;

- Para enero, 139 encuestas.
- Para febrero, 95 encuestas.
- Para marzo, 126 encuestas.
- Para abril, 98 encuestas.
- Para mayo, 125 encuestas.
- Para junio, 100 encuestas.

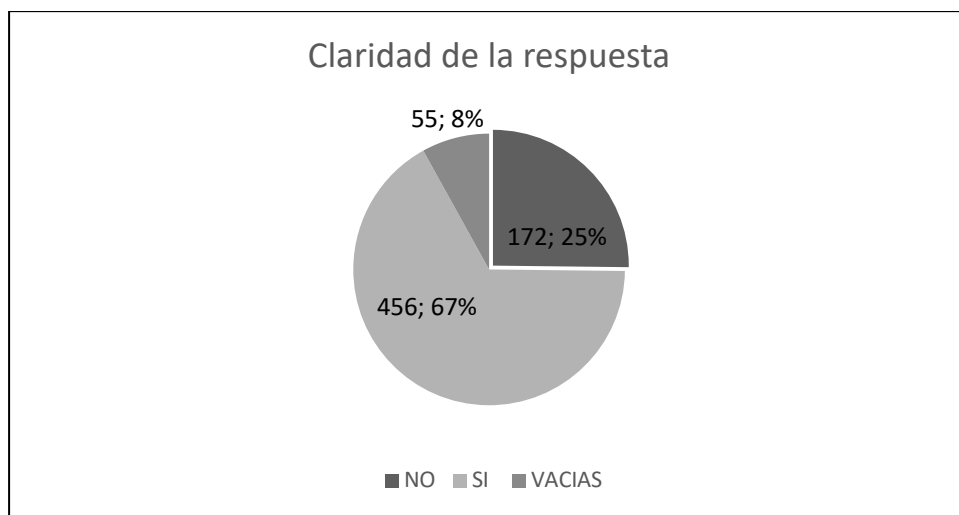
La encuesta de satisfacción aplicada para todas las personas, entidades privadas o públicas que solicitan información y/o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia

ante el canal escrito del grupo de servicio al ciudadano de la unidad para las víctimas, cuenta con las siguientes preguntas:

- ¿Considera que la respuesta a su solicitud fue clara?
- Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue:

- RESULTADOS

- Con relación a la pregunta; ¿Considera que la respuesta a su solicitud fue clara? se encuentra que de las 683 encuestas tramitadas; 456 personas consideraron ser clara, 172 personas consideraron no ser clara la respuesta y 55 personas no dieron respuesta, como se evidencia en la distribución porcentual:



- Con relación al tiempo de respuesta a la solicitud, se encuentra que de las 683 encuestas tramitadas; 424 personas consideraron ser adecuada, 152 personas consideraron ser inadecuada y 107 personas no dieron respuesta, como se evidencia en la distribución porcentual:



- CANAL PRESENCIAL

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta con 231 Puntos de Atención y 35 Centros Regionales de Atención a Víctimas distribuidos en todo el territorio nacional. Esta red de atención constituye una estrategia para responder a la demanda de servicios por parte de ciudadanos y/o víctimas provenientes de diversos municipios, quienes acuden a la entidad en busca de orientación y presentan nuevas solicitudes.

En este contexto, resulta fundamental evaluar la calidad de la atención brindada por los orientadores del canal presencial, así como analizar la dinámica de atención en cada Punto de Atención y Centro Regional. Por ello, se aplicó la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos y/o víctimas que recibieron atención durante el mes de junio de 2025, con el propósito de conocer su percepción sobre la calidad de los servicios prestados.

El presente informe se basa en la información recopilada a través de encuestas aplicadas a los ciudadanos entre el 4 y el 30 de junio de 2025, en 58 Puntos de Atención y 28 Centros Regionales de Atención a Víctimas, pertenecientes a las 20 Direcciones Territoriales. En total, se obtuvieron 3.548 encuestas efectivas.

La medición y el análisis de los resultados permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el objetivo de implementar acciones orientadas a la mejora continua y a la optimización del servicio, teniendo en cuenta las particularidades de cada territorio.

A continuación, se presentan los objetivos de la medición, la metodología utilizada, la caracterización de la población encuestada y los resultados obtenidos para cada una de las preguntas incluidas en la encuesta de satisfacción.

- OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o víctimas con relación a los procesos de atención y servicio de la Unidad para las Víctimas, por medio de la aplicación de encuestas que permitan adelantar acciones para fortalecer la prestación del servicio.

- METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas de manera presencial por el equipo de supervisores zonales. Cada supervisor abordó aleatoriamente a los ciudadanos en los respectivos puntos de atención, con el propósito de recolectar información de forma directa, objetiva y representativa.

Es importante señalar que, como parte de esta estrategia, cada supervisor tiene la responsabilidad de aplicar diariamente un total de 10 encuestas a los ciudadanos atendidos. Así mismo, se realizaron muestras por parte de la profesional Paula Murillo, quien, desde la Unidad para las Víctimas, aportó de manera significativa al proceso de medición de la satisfacción ciudadana. Su intervención fue clave para fortalecer la calidad de las encuestas aplicadas, contribuyendo con rigor técnico y compromiso institucional al análisis de la percepción de los ciudadanos.

Esta dinámica de recolección de información se inició el 4 de junio de 2025.

- FICHA TÉCNICA

- ✓ Características de la encuesta:

Tipo de encuesta: Presencial

Método para aplicar: Encuesta estructurada y estandarizada de 4 preguntas, orientada a evaluar dos bloques: el nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada por los orientadores, nivel de satisfacción con respecto a la imagen institucional.

- ✓ Cobertura de la encuesta:

La medición se realizó a nivel nacional. A continuación, se relaciona la cantidad de encuestas aplicadas mediante modalidad presencial en cada una de las Direcciones Territoriales:

Tabla Medición Por Dirección Territorial

Dirección Territorial	Atenciones para la obtención de la muestra	Encuestas efectivas por Dirección Territorial	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL ANTIOQUIA	24.879	156	0,6%
DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLÁNTICO	5.708	170	3,0%
DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLIVAR	10.546	174	1,6%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	10.537	183	1,7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA	12.697	174	1,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	52.270	200	0,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y LA GUAJIRA	18.630	174	0,9%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ	9.684	183	1,9%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA	13.834	206	1,5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	10.863	154	1,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA	7.843	226	2,9%
DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	10.839	157	1,4%
DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	8.863	166	1,9%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO	14.235	156	1,1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	20.677	161	0,8%
DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	7.925	164	2,1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER	4.544	170	3,7%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE	10.692	188	1,8%
DIRECCIÓN TERRITORIAL URABÁ	15.455	162	1,0%
DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE	11.211	224	2,0%
Total	281.932	3.548	1,26%

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ Frecuencia de aplicación

La frecuencia de medición es diaria, y los resultados correspondientes se presentan para el mes de junio de 2025. La aplicación de las encuestas inició el 4 de junio de 2025.

- ✓ Muestra
 - Población objetivo: ciudadanos y/o víctimas atendidas por el canal de atención Presencial.
 - Tipo de muestreo: Probabilístico.
 - Tamaño de la muestra: Promedio variable.
- ✓ Otros aspectos para tener en cuenta:

La encuesta se aplica:

- Víctimas incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV).
 - Ciudadanos y/o víctimas atendidas a través del canal de atención presencial: centros regionales de atención a víctimas y puntos de atención.
 - Se aplica a personas mayores de edad.
 - Los resultados de la medición de satisfacción se socializarán de manera mensual.
- ✓ Encuesta de satisfacción de las víctimas con relación al servicio brindado en la atención y orientación- Canal Presencial

A continuación, se encuentra el modelo de encuesta de satisfacción aplicada y su clasificación:

Tabla Estructura encuesta.

No.	Pregunta	Opciones de respuesta
Pregunta 1	¿Cómo califica el servicio del (a) orientador (a) que lo atendió respecto a si lo saludó, utilizó frases de cortesía y amabilidad?	1. Buena
		2. Regular
		3. Mala
Pregunta 2	¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?	1. Buena
		2. Regular
		3. Mala
Pregunta 3	El(a) orientador (a) que lo atendió le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite	Si
		No
Pregunta 4	¿Cómo califica la organización para ingresar al Punto de Atención y/o Centro Regional?	1. Buena
		2. Regular
		3. Mala

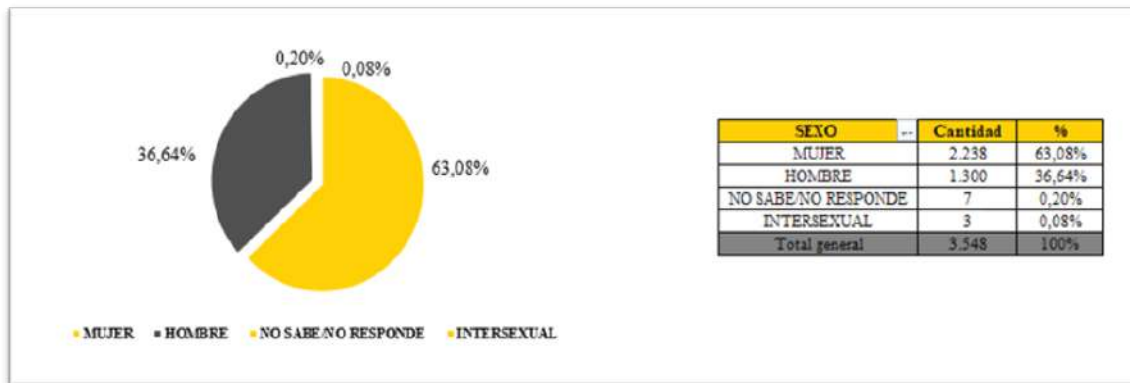
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

• CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

En este segmento se detallan los datos estadísticos de los ciudadanos encuestados, así como su caracterización en tres categorías principales: sexo, grupo etario y pertenencia étnica.

✓ SEXO

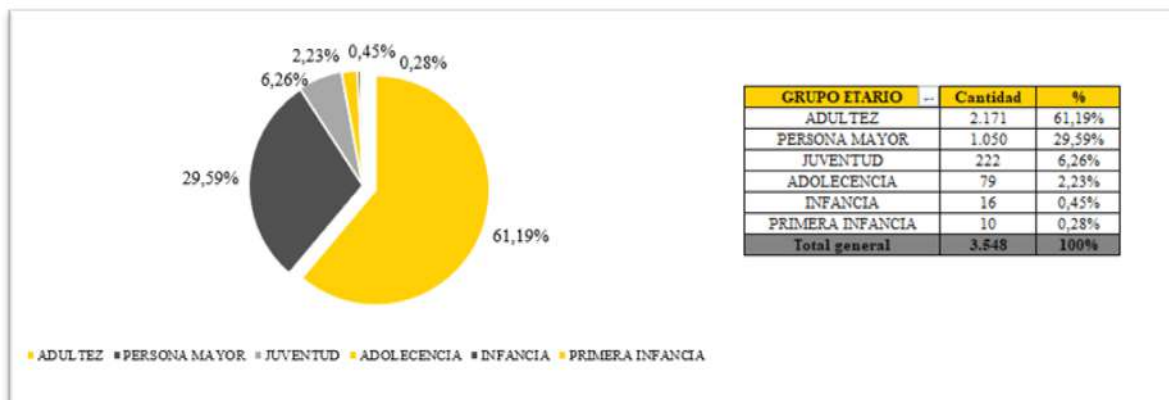
Ilustración: Sexo de los ciudadanos encuestados. Información obtenida de las encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

✓ GRUPO ETARIO

Ilustración: grupo etario de los ciudadanos encuestados. Información obtenida de las encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

Tabla: Clasificación del ciclo de vida

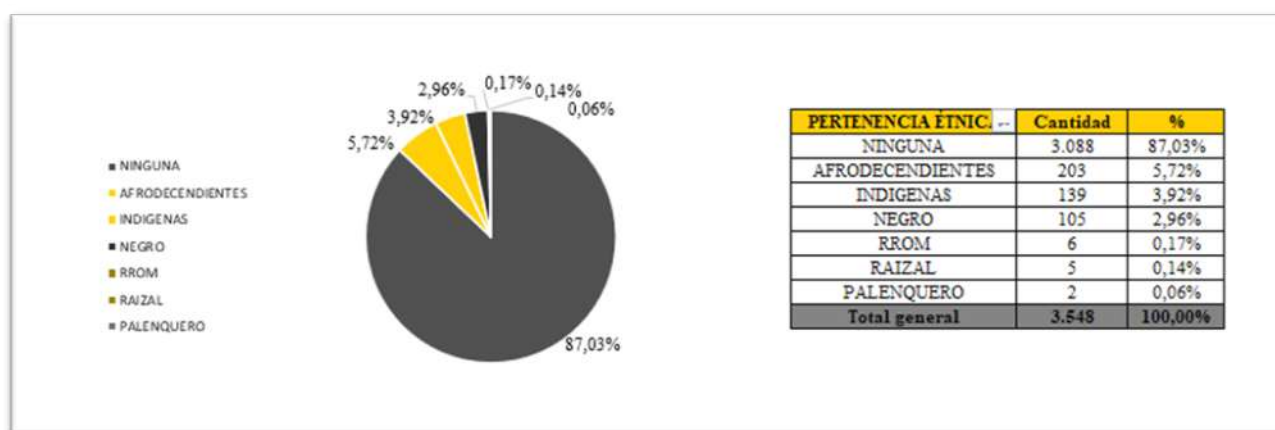
EDADES	GRUPO
0 a 5	Primera Infancia
6 a 11	Infancia
12 a 17	Adolescencia
18 a 28	Jóvenes

EDADES	GRUPO
29 a 59	Adulto
60 a 100	Persona Mayor

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

✓ PERTENENCIA ÉTNICA

Ilustración: pertenencia étnica de los ciudadanos encuestados. Información encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

• RESULTADOS BATERÍA DE PREGUNTAS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de las 3.548 encuestas de satisfacción aplicadas, las cuales se estructuraron en una batería de cuatro (4) preguntas, distribuidas de la siguiente manera:

Las tres (3) preguntas iniciales, calculan el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o víctimas encuestadas con respecto a la atención brindada por los orientadores. Evalúa específicamente la atención con ítems como: amabilidad, actitud, claridad de la información otorgada y transparencia del proceso.

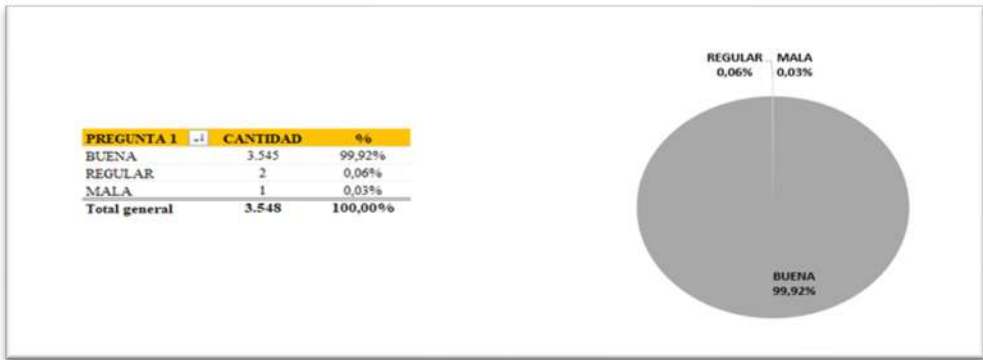
La pregunta número 4, calcula el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o víctimas encuestadas con respecto a la imagen institucional, la organización en los Puntos de Atención y/o Centros Regionales de Atención a Víctimas

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por las Direcciones Territoriales en relación con las cuatro (4) preguntas incluidas en la encuesta de satisfacción.

Pregunta 1:

¿Cómo califica el servicio del (a) orientador (a) que lo atendió respecto a si lo saludó, utilizó frases de cortesía y amabilidad?

Tabulación de resultados pregunta 1. Información obtenida de las encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 99,92% de los ciudadanos encuestados, equivalente a 3.545 personas, manifestaron sentirse satisfechos con la amabilidad y empatía recibidas durante la atención prestada por parte del orientador. Este alto porcentaje refleja una percepción positiva generalizada frente al trato humano y respetuoso brindado en los Puntos de Atención y Centros Regionales.

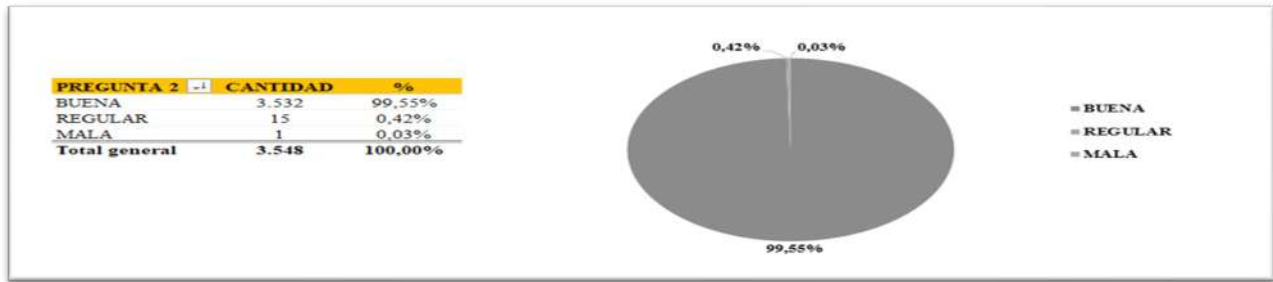
Adicionalmente, un 0,06% de los encuestados, correspondiente a 2 ciudadanos y/o víctimas, reportaron observaciones específicas en relación con la atención recibida. En uno de los casos, se manifestó una percepción de rigidez en la interacción, atribuida a la actitud seria del orientador. En el segundo caso, no se registró una observación puntual que permitiera identificar el motivo de la calificación.

Por otra parte, el (0,03%) correspondiente a 1 ciudadano calificó la atención como “Mala”, sin proporcionar detalles específicos que permitieran profundizar en las causas de su percepción negativa, lo cual limita el análisis cualitativo de dicha respuesta. En este sentido, cuando no se registren observaciones concretas por parte de los encuestados, se fortalecerá el trabajo conjunto con los supervisores zonales, con el fin de promover una recolección de información más detallada. Esta labor se desarrollará respetando plenamente la voluntad de los ciudadanos y sin exceder los límites de lo que deseen expresar en sus respuestas.

Pregunta 2:

¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?

Ilustración: Tabulación de resultados pregunta 2. Información obtenida de las encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 99,55% de los ciudadanos encuestados, equivalente a 3.532 personas, manifestaron estar satisfechos con la claridad y pertinencia de la información recibida por parte del orientador durante la atención.

Por otro lado, un 0,42% de los encuestados, correspondiente a 15 ciudadanos y/o víctimas, calificaron su experiencia como "Regular". Esta percepción se relaciona principalmente con los siguientes factores identificados en sus respuestas:

Inconformidad recurrente frente a la demora en los procesos relacionados con la indemnización administrativa y la declaración, los cuales, según los encuestados, no presentan avances con la celeridad esperada.

Dificultades en la comprensión de la información suministrada.

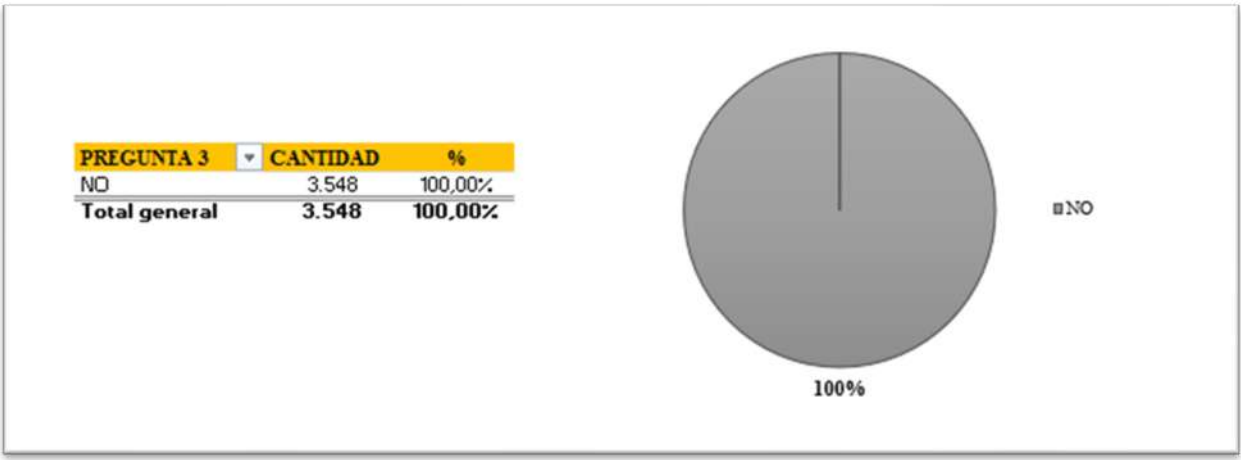
En una respuesta se refleja una percepción de rigidez en la interacción, atribuida a la actitud seria del orientador.

Por otra parte, un ciudadano (0,03%) calificó la atención como "Mala", sin proporcionar detalles específicos que permitieran profundizar en las causas de su percepción negativa.

Pregunta 3:

¿El(a) orientador (a) que lo atendió le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite?

Ilustración: Tabulación de resultados pregunta 3. Información obtenida de las Encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El 100%, correspondiente a 3.540 ciudadanos, manifestaron que no les realizaron ningún cobro en dinero.

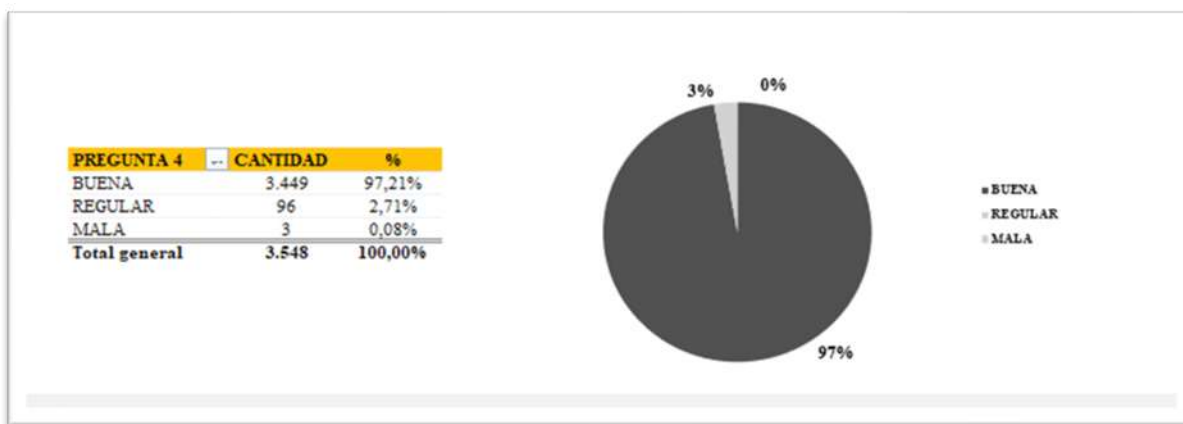
De los resultados obtenidos, se identificó el cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información y Antifraude de la entidad en los procesos de atención y orientación.

Lo anterior, obedece a las estrategias y campañas pedagógicas, por medio de las cuales, se informa tanto a los orientadores como a los ciudadanos y/o víctimas que los trámites de la Unidad para las Víctimas son gratuitos y no necesitan intermediarios e invita a realizar las denuncias por medio de los diferentes canales de atención ante cualquier irregularidad.

Pregunta 4:

¿Cómo califica la organización para ingresar al Punto de Atención y/o Centro Regional?

Ilustración. Tabulación de resultados pregunta 4. Información obtenida de las encuestas aplicadas durante junio de 2025.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 97,21% de los ciudadanos encuestados, equivalente a 3.449 personas, calificó como "Buena" la organización de las filas y la entrega de fichas antes del ingreso al Punto de Atención.

Por otro lado, el 2,71 % de los encuestados, correspondiente a 96 personas, otorgó una calificación de "Regular". Entre los comentarios asociados a esta valoración, se identifican dificultades relacionadas con el desplazamiento, lo cual impide a algunos ciudadanos llegar a tiempo para obtener un turno. Asimismo, se señala la necesidad de acudir en horas muy tempranas y la limitada disponibilidad de citas a través de los canales virtuales.

En cuanto a la calificación "Mala", esta fue asignada por 3 personas, lo que representa el 0,08 % de los encuestados. Dos de estas respuestas hacen referencia a la demora en la atención, mientras que una no incluye observaciones adicionales.

Cabe destacar que esta información fue recopilada a partir de los comentarios registrados por el supervisor zonal en el campo de observaciones de la ficha técnica, espacio destinado para consignar información complementaria proporcionada por el ciudadano y/o víctima.

CONCLUSIONES

- Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos y/o víctimas frente a la atención brindada por los orientadores, con un promedio general del 99,92 %. Las pocas observaciones calificadas como "Regular" o "Mala" (0,08 %) estuvieron relacionadas con aspectos de gesticulación y seriedad, los cuales ya fueron abordados mediante procesos de retroalimentación y seguimiento, reafirmando el compromiso con la mejora continua en la calidad de la atención.
- En la pregunta 2, que evalúa la claridad y completitud de la información brindada, se obtuvo un promedio general de satisfacción del 99,55 %, lo que refleja una percepción

ampliamente positiva por parte de los ciudadanos y/o víctimas encuestadas. No obstante, el 0,45 % asignó calificaciones entre "Regular" y "Mala", señalando inquietudes relacionadas con la falta de claridad y profundidad en la información, especialmente en lo referente al estado de sus procesos y la demora en las respuestas institucionales. Algunos usuarios manifestaron confusión respecto a la puntuación asignada en sus casos de medición de método y percibieron respuestas repetitivas que no aportan avances concretos en la gestión de ayudas.

- En la pregunta 3 que refiere a un cobro por parte de los orientadores y/o notificadores, cierra con el 100% de los ciudadanos y/o víctimas encuestadas indicando "No presentar algún cobro en dinero o en especie", reflejando en los procesos de atención el cumplimiento de los valores de la Unidad para las Víctimas y la Política de Seguridad de la Información y Antifraude.
- La pregunta 4, que evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos y/o víctimas respecto a la organización al ingresar al Punto de Atención y/o Centro Regional, obtuvo una percepción positiva del 97,21 %. Sin embargo, el 2,79 % calificó este aspecto como "Regular" o "Mala", señalando principalmente dificultades relacionadas con la asignación de turnos cuando no se realiza de forma digital, la escasez de personal frente a la alta afluencia de usuarios, los largos desplazamientos hacia algunos puntos de atención, la necesidad de madrugar para ser atendidos y los retrasos ocasionados por la lentitud del sistema en ciertas ocasiones.

Fortalecimiento en el desarrollo y recopilación de información de la encuesta de satisfacción.

Con el fin de mejorar la aplicación y efectividad de la encuesta de satisfacción, se fortalecerán los siguientes aspectos metodológicos:

- Profundizar en las observaciones cuando las calificaciones no sean positivas o resulten incongruentes con las respuestas del ciudadano, para comprender mejor sus percepciones.
- Garantizar una aplicación equitativa de las encuestas en los diferentes puntos de atención, priorizando aquellos donde sea posible el desplazamiento, con el objetivo de ampliar la cobertura y representatividad a nivel nacional.
- Diseñar e implementar planes de acción inmediatos ante novedades relacionadas con la atención o la claridad de la información brindada.
- Escalar oportunamente los temas que, aunque no estén directamente relacionados con la atención, afecten la experiencia del ciudadano, como los asociados a infraestructura.
- Reforzar, durante la atención, la orientación a los ciudadanos sobre el uso adecuado de los canales disponibles para la solicitud de citas, dado el desconocimiento evidenciado en algunos casos.

PLAN PEDAGÓGICO

- Se realizará una sensibilización específica con el orientador que presenta un poco de rigidez y gesticulación seria frente a las atenciones, así como el acompañamiento y seguimiento al mismo para mejorar en dicho aspecto.

CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Las encuestas de satisfacción son una herramienta que permite conocer y evaluar la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida mediante los servicios dispuestos por la Modalidad Telefónica y Virtual, así como los servicios de auto consulta. Por otro lado, las encuestas de satisfacción sirven como insumo para:

- Medir los niveles de satisfacción de la ciudadanía
- Identificar oportunidades de mejora
- Evaluar la percepción de la ciudadanía
- Conocer las necesidades de la ciudadanía

Dichas encuestas son generadas al finalizar la consulta a través de los diferentes servicios de la Modalidad Telefónica y Virtual, de la siguiente manera:

- Inbound, Chat Web, Videollamada y WhatsApp: una vez el orientador le brinda la información de su consulta al ciudadano, le realiza la pregunta ¿ha sido clara la información que le he brindado? Si el ciudadano indica que sí, el orientador le invitará a realizar la encuesta de satisfacción que se activará cuando el orientador la atiende. Si el ciudadano responde que no ha sido clara la información, el orientador deberá explicarle en un lenguaje claro de modo que el ciudadano comprenda la respuesta a su consulta y una vez esto suceda el orientador le invitará a realizar la encuesta de satisfacción.
- WhatsApp Bot: al finalizar la consulta, el aplicativo le preguntará al ciudadano si desea calificar el servicio o finalizar la interacción. Si el ciudadano selecciona que sí desea calificar, le generará un enlace para que responda a las preguntas. Si el ciudadano elige finalizar la interacción, no le generará encuesta.
- Chat Bot: al finalizar la consulta, el aplicativo le pedirá calificar el servicio mediante opciones de excelente, bueno, regular y malo. Una vez el ciudadano elija la opción, el aplicativo le invitará a realizar la encuesta
- Unidad en línea: cuando el ciudadano ha navegado en la herramienta y da clic en el botón de salida segura, la herramienta le arroja una ventana en la cual le invita a responder la encuesta. Si el ciudadano escoge SI, le habilita las preguntas y posteriormente finaliza la sesión. Si el ciudadano escoge NO, finaliza la sesión.
- MODELO DE ENCUESTA
 - ✓ Servicios Inbound, Videollamada, Chat Web y WhatsApp: La encuesta de satisfacción se divide en las siguientes tres preguntas:
 - ¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad?
 - ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?
 - ¿El orientador o la orientadora que lo atendió, le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite?

Las opciones de respuesta para las dos primeras preguntas son: bueno, regular y malo.
Las opciones de respuesta para la tercera pregunta son SI o NO

- ✓ Chat Bot y WhatsApp Bot: La encuesta de satisfacción se compone de una pregunta:

¿La información brindada, fue clara y completa?

Las opciones de repuesta son SI o NO

- ✓ Unidad en Línea: La encuesta de satisfacción se divide en las siguientes tres preguntas:

- ¿Cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio?
- ¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?
- ¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?

Las opciones de respuesta para la primera pregunta son: excelente, bueno, normal o regular.

Las opciones de repuesta para la segunda y tercera pregunta son SI o NO

- GESTIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2025 -RESULTADOS
- ✓ Frente a la pregunta ¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad? Se evidencian los siguientes resultados:

CALIFICACION	¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad?
Bueno	200.721
Regular	9.863
Malo	9.166
Total	219.750

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El 91% de resultados indica que la atención del orientador es buena, teniendo en cuenta saludo, cortesía y frases de amabilidad.

El 4% de resultados indica que la atención del orientador es regular, teniendo en cuenta saludo, cortesía y frases de amabilidad.

El 4% de resultados indica que la atención del orientador es mala, teniendo en cuenta saludo, cortesía y frases de amabilidad.

- ✓ Frente a la pregunta ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? Se evidencian los siguientes resultados:

CALIFICACION	¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?
Bueno	183.685
Regular	11.290
Malo	12.495
Total	207.470

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El 84% de resultados indica que la atención del orientador es buena, teniendo en cuenta la información brindada, si es de manera clara y completa

El 5% de resultados indica que la atención del orientador es regular, teniendo en cuenta la información brindada, si es de manera clara y completa

El 6% de resultados indica que la atención del orientador es mala, teniendo en cuenta la información brindada, si es de manera clara y completa

- ✓ Frente a la pregunta ¿El orientador o la orientadora que lo atendió, le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite? Se evidencian los siguientes resultados:

CALIFICACION	¿El orientador o la orientadora que lo atendió, le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite.?
No	179.422
Si	14.563
Total	193.985
Total General	

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El 92% de resultados indica que el orientador u orientadora no le exigió pago o solicitó alguna acción indebida en su trámite.

El 8% de resultados indica que el orientador u orientadora si le exigió pago o solicitó alguna acción indebida en su trámite. Teniendo en cuenta estos resultados, desde el área de Seguimiento se tiene implementada una estrategia en el cual se indaga al ciudadano la situación presentada mediante una llamada de salida (gestión Outbound) tomando como base encuestas respondidas a través de los servicios virtuales. Desde el mes de febrero al mes de junio se han generado 187 llamadas de validación, las cuales arrojan el siguiente resultado:

DETALLE	CANTIDAD
CHATWEB	16
MARCO POR ERROR	16
UARIV Chat General	49
MARCO POR ERROR	48
NO RECUERDA HABER RESPONDIDO LA ENCUESTA	1
UARIV Chat PIAAV	8
MARCO POR ERROR	8
UARIV Chat Sala 1	10
MARCO POR ERROR	10
UARIV VIDEOLLAMADA	61
MARCO POR ERROR	61
UARIV Whastapp asesor	42
MARCO POR ERROR	42
WHATSAPP	1
MARCO POR ERROR	1
Total general	187

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con esto, el 99.9% de los casos validados muestran que el ciudadano marcó la opción por error.

- ✓ Frente a los resultados globales de la encuesta de satisfacción se evidencia lo siguiente:

Total Buena	384.406
Top Two Box	90,0%
Bottom Box	5,1%

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El "total buena" corresponde a la sumatoria de las encuestas de satisfacción cuyo resultado a las preguntas de ¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad? y ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? Se evidencia que 384.406 ciudadanos consideran que la atención fue buena.

El "top two box" corresponde al porcentaje de respuestas recibidas como buena atención de las preguntas las preguntas ¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad? y ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?, teniendo en cuenta el total de las encuestas generadas. Para el mes de junio el porcentaje de aprobación fue de 90,0%

El "bottom box" corresponde al porcentaje de respuestas recibidas como buena atención de las preguntas las preguntas ¿Cómo califica el servicio del orientador o de la orientadora que lo atendió, lo saludó, usó frases de cortesía y amabilidad? y ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?, teniendo en cuenta el total de las encuestas generadas. Para el mes de junio el porcentaje de desaprobación fue de 5,1%

- **GESTIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2025 -SERVICIOS ORIENTADOR**

En los servicios de Inbound, Videollamada y Chat Web se generan tres preguntas, las cuales son:

- ✓ ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?
- ✓ ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa?
- ✓ ¿El orientador o la orientadora que lo atendió, le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite?

A continuación, se detallan los resultados correspondientes al primer semestre del 2025:

- **INBOUND (IVR)**

Frente al servicio de Inbound, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

IVR	
MES	#
FEBRERO	⇒ 85.880
MARZO	↓ 71.274
ABRIL	↓ 82.999
MAYO	↑ 108.754
JUNIO	⇒ 95.946
Total	444.853

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En febrero se generaron 85.880 encuestas de satisfacción respondidas, que disminuyeron un 17 % para marzo, sumando 71.274.
- ✓ En abril se generó un incremento del 14 % frente al mes de marzo, con 82.999 encuestas respondidas.
- ✓ Para el mes de mayo se incrementó en un 31% la cantidad de encuestas respondidas en comparación con el mes de abril, llegando a un total de 108.754.
- ✓ Finalmente, para junio se presentó una disminución del 12 % en comparación con mayo, con 95.946 encuestas.

La disminución en la cantidad de encuestas entre los meses de febrero a marzo se debe a que, al haber retomado atención el 28 de enero del 2025, algunos ciudadanos migraron a los servicios de Chat Web y WhatsApp para realizar sus consultas.

- **VIDEOLLAMADA**

Frente al servicio de Videollamada, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

VIDEO_LLAMADA		
MES		#
FEBRERO	↑	3.213
MARZO	→	2.622
ABRIL	↓	2.195
MAYO	→	2.571
JUNIO	↓	2.413
Total		13.014

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En el mes de febrero se generaron 3.213 encuestas de satisfacción respondidas, las cuales disminuyeron un 18% para el mes de marzo, sumando un total de 2.622
- ✓ En abril se generó una disminución del 16 % en comparación con marzo, con 2,195 encuestas respondidas.
- ✓ Para mayo se incrementó en un 17 % la cantidad de encuestas respondidas en comparación con abril, llegando a un total de 2.571.
- ✓ Finalmente, para junio se presentó una disminución del 6 % en comparación con mayo, con 2413 encuestas.

Se identifica que la disminución en el número de encuestas se debe a que los ciudadanos migraron a los servicios de Chat Web, WhatsApp o los servicios de auto consulta teniendo en cuenta la reanudación de las atenciones a través de dichas modalidades.

- **CHAT WEB**

Frente al servicio de Chat Web, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

CHAT_WEB		
MES		#
FEBRERO	↓	5.006
MARZO	↑	5.827
ABRIL	→	5.310
MAYO	↑	5.774
JUNIO	↑	5.787
Total		27.704

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En febrero se generaron 5.006 encuestas de satisfacción respondidas, que aumentaron en un 16 % para marzo, con un total de 5.827.
- ✓ En abril se generó una disminución del 9 % frente al mes de marzo, con 5.310 encuestas respondidas.
- ✓ Para mayo se incrementó un 9 % la cantidad de encuestas respondidas en comparación con abril, llegando a un total de 5.74.
- ✓ Finalmente, para junio se incrementó un 0,2% en comparación con mayo, con un total de 5.787 encuestas.

Durante el primer semestre del año 2025 se evidencia un aumento general en la cantidad de las encuestas de satisfacción respondidas lo cual obedece a que algunos de los ciudadanos que accedieron al servicio de Inbound y Videollamada, migraron al servicio de Chat Web como alternativa de comunicación.

• WHATSAPP

Frente al servicio de WhatsApp, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

WHATSAPP		
MES		#
FEBRERO	↓	3.156
MARZO	↑	4.047
ABRIL	→	3.641
MAYO	↑	3.902
JUNIO	↓	3.320
Total		18.066

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En febrero se generaron 3.156 encuestas de satisfacción respondidas, que aumentaron un 28,2 % para marzo, con un total de 4.047.
- ✓ En abril se generó una disminución del 10 % en comparación con marzo, con 3841 encuestas respondidas.
- ✓ Para mayo se incrementó en un 7,2% la cantidad de encuestas respondidas en comparación con abril, llegando a 3.902.
- ✓ Finalmente, para junio se presentó una disminución del 14 % frente al mes de mayo, con un total de 3.320 encuestas.

El comportamiento de las encuestas de satisfacción durante el primer semestre del año 2025 en el servicio de WhatsApp se ha mantenido constante, con un promedio de 3.613, lo cual indica que es un servicio en el cual es utilizado por los mismos ciudadanos.

- **GESTIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2025 -SERVICIOS AUTOCONSULTA**

En los servicios de auto consulta se genera una pregunta, la cual es:

- ✓ ¿La información brindada, fue clara y completa?

A continuación, se detallan los resultados correspondientes al primer semestre del 2025:

- **WHATSAPP BOT**

Frente al servicio de auto consulta en la modalidad WhatsApp Bot, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

WHATSAPP BOT		
MES		#
FEBRERO	↓	1.361
MARZO	↑	2.572
ABRIL	↓	1.669
MAYO	⇒	1.891
JUNIO	⇒	2.111
Total		9.604

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

En febrero se generaron 1361 encuestas de satisfacción respondidas, un 89% para el marzo, con un total de 2.572.

- ✓ En abril se generó una disminución del 35% en comparación con marzo, con 1669 encuestas respondidas.
- ✓ Para mayo se incrementó en un 13 % la cantidad de encuestas respondidas en comparación con abril, llegando a un total de 1.891.
- ✓ Finalmente, para junio se incrementó un 11% en comparación con mayo, con 2,111 encuestas.

En el mes de marzo se generó un aumento en el número de encuestas de satisfacción respondidas, las cuales decayeron en abril y mayo lo cual se puede inferir que los ciudadanos en estos meses buscaron la opción de paso a agente para realizar sus consultas.

- **CHAT BOT**

Frente al servicio de auto consulta en la modalidad Chat Bot, se generaron los siguientes resultados en el primer semestre del año 2025:

CHAT BOT		
MES		#
FEBRERO	↑	41.616
MARZO	↑	45.030
ABRIL	↓	25.041
MAYO	↓	21.334
JUNIO	↓	25.191
Total		158.212

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En el mes de febrero se generaron 41.616 encuestas de satisfacción respondidas, las cuales incrementaron en un 8% para el mes de marzo, sumando un total de 45.030.
- ✓ En el mes de abril se generó una disminución del 44% en comparación con el mes de marzo, con un total de 25.041 encuestas respondidas.
- ✓ Para el mes de mayo se presentó una disminución en un 14% la cantidad de encuestas respondidas en comparación con el mes de abril, llegando a un total de 21.334.
- ✓ Finalmente, para junio se presentó un incremento del 18% en comparación con mayo, con 25.191 encuestas.

Desde el mes de abril se evidencia una disminución considerable en la cantidad de encuestas de satisfacción respondidas a comparación con los meses de febrero y marzo. Esta situación se debe a que, en los dos primeros meses de operación, los ciudadanos prefirieron este método de autoconsulta, no obstante, en el tercer mes migraron de servicio para obtener una atención más personalizada.

GESTIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2025 – UNIDAD EN LÍNEA

En el servicio de Unidad en Línea se generan tres preguntas, las cuales son:

- ✓ En general, ¿cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio?
- ✓ ¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?
- ✓ ¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?

A continuación, se detallan los resultados correspondientes al primer semestre del 2025:

UNIDAD EN LINEA	
MES	#
MARZO	11.319
ABRIL	9.295
MAYO	9.134
JUNIO	10.390
Total	40.138

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ En el mes de marzo se generaron 11.319 encuestas de satisfacción respondidas, las cuales disminuyeron en un 18% para el mes de abril, sumando un total de 9.295.
- ✓ En el mes de mayo se generó una disminución del 2% en comparación con el mes de abril, con un total de 9.134 encuestas respondidas.
- ✓ Para el mes de junio se presentó un incremento en un 14% la cantidad de encuestas respondidas en comparación con el mes de mayo, llegando a un total de 10.390.

CONCLUSIONES

A nivel general, las encuestas de satisfacción se han mantenido constantes a lo largo de los primeros 5 meses de operación, a excepción del servicio de Chat Bot el cual se ha visto impactado aproximadamente en 44% lo cual puede deberse a que fue un servicio bastante consultado durante febrero y marzo dado el cierre de la operación ocurrido en enero, sin embargo, cuando los ciudadanos evidenciaron que se retomó la atención, migraron al servicio de Inbound para hacer sus consultas.

En los servicios de Inbound (IVR), Chat Web, WhatsApp y WhatsApp Bot se evidencia un incremento de encuestas de satisfacción respondidas tomando como base las encuestas de febrero y junio lo cual permite identificar que son los servicios de preferencia por parte de los ciudadanos dadas las facilidades en la comunicación, acceso y cobertura.

El servicio de Videollamada tiene una disminución en la cantidad de encuestas respondidas tomando como base los meses de febrero y junio debido a que es un servicio del cual el ciudadano debe disponer de conexión a internet, dispositivo con cámara y velocidad de navegación, características que no son de fácil acceso para todas las víctimas.

FICHA TÉCNICA

- ✓ Técnica de recolección de datos: para acceder a los datos que contienen los resultados de las encuestas de satisfacción, es necesario ingresar a cada servidor de los servicios que generan las encuestas. Una vez allí, mediante la herramienta SQL se genera la búsqueda, se filtra de acuerdo con la temporalidad requerida y se descarga la información. Los datos que se extraen son: fecha, servicio, pregunta 1, respuesta 1, pregunta 2, respuesta 2. Pregunta 3, respuesta 3.

Cuando se cuente con dicha información, se transforma mediante un Excel, para que se trasladan a un lenguaje comprensible y visualmente más cómodo para su posterior análisis.

- ✓ Cobertura: las encuestas de satisfacción están dispuestas para el 100% de los ciudadanos que se comunican con los servicios de Inbound, Videollamada, Chat Web, WhatsApp y auto consulta (Chat Bot, WhatsApp Bot y Unida den Línea) tanto a nivel nacional como internacional y a ellas pueden acceder aquellos ciudadanos que no finalicen la consulta.
- ✓ Tiempo de aplicación: la temporalidad seleccionada al momento de la descarga de la información se genera entre el primer y último día hábil del mes.
- ✓ Encuesta efectiva: se considera que una encuesta es efectiva cuando el ciudadano responde de manera completa las tres preguntas a excepción del servicio de Inbound en donde puede responder al menos una pregunta y al colgar la llamada ésta queda como efectiva.
- ✓ Tipo de calificación: para las preguntas ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? y ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? se generan tres opciones de respuesta: bueno, regular y malo. Para la pregunta ¿El(a) orientador (a) que lo atendió le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite? se generan dos opciones de respuesta: SI o NO.

• CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ Alto nivel de satisfacción general: En los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual) se evidencia una percepción positiva mayoritaria, con porcentajes de satisfacción cercanos o superiores al 90%, lo que refleja confianza de los ciudadanos y/o víctimas en la calidad del servicio ofrecido.
- ✓ Fortalezas en el trato y claridad de la información: Los resultados muestran un reconocimiento significativo hacia la amabilidad, cortesía y claridad de los orientadores. Sin embargo, las observaciones clasificadas como "Regular" o "Mala" señalan oportunidades de mejora en la profundización y pertinencia de la información, así como en los tiempos de respuesta y organización de turnos en algunos puntos de atención
- ✓ Retos en accesibilidad y continuidad del servicio: Aunque los servicios virtuales presentan una amplia aceptación y crecimiento (especialmente Chat Web y WhatsApp), modalidades como la videollamada muestran menor uso debido a limitaciones tecnológicas. Esto plantea la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión digital y mejorar la infraestructura de atención presencial para garantizar equidad en el acceso a los servicios.

4.6 FACTOR COMUNICACIÓN

- CANALES INTERNOS

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 misionalidades o direcciones territoriales.

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

Boletín Imperdibles: Boletín con una periodicidad de dos veces a la semana, martes y viernes, contiene información institucional relacionada a las áreas como Talento Humano, OTI, actividades de capacitación u otras de la misionalidad para ser socializadas con el público interno. Este envío se realiza a través de MailChimp, herramienta que nos da la trazabilidad de visualizaciones, clics y medir el impacto de las publicaciones.

Intranet: 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 artículos y noticias de vital importancia para el público interno.

Tu historia: video en donde a través de una crónica se busca resaltar la vida de algún o alguna colaboradora de la Unidad.

Sabías que: 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

Redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, Flickr y TikTok

En estas plataformas, la Unidad para las Víctimas comparte contenidos fotográficos y audiovisuales que informan sobre las actividades que desarrolla diariamente a nivel central y en los distintos territorios del país.

A través de estos canales se publican también contenidos informativos que promueven la oferta institucional, los servicios, los procesos de atención y reparación dirigidos a las víctimas del conflicto armado.

Asimismo, se difunden campañas comunicativas y estratégicas lideradas por la entidad, con el propósito de visibilizar los avances, resultados y acciones que fortalecen la atención, reparación integral, memoria y reconciliación en Colombia.

YouTube: En el canal de YouTube de la Unidad para las Víctimas se alojan videos, pódcast, testimonios y piezas audiovisuales que recogen historias de vida, avances institucionales, campañas y registros documentales del trabajo realizado por la entidad.

Esta plataforma funciona además como un repositorio audiovisual que conserva la memoria del quehacer institucional en materia de atención y reparación a las víctimas del

conflicto armado.

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 2025.

La herramienta Social Media Insights, ha permitido obtener este análisis y presentar las métricas desde el mes de marzo de esta vigencia para Facebook, Instagram, Twitter y YouTube. En mayo también integramos las métricas para TikTok.

COMPORTAMIENTO USUARIOS A SEPTIEMBRE 2025					
REDES	Facebook	Instagram	Twitter	YouTube	TikTok
	CIFRAS DESDE MARZO				DESDE MAYO
SEGUIDORES	2.034	765	983	420	37.587
PUBLICACIONES	1.587	1.489	3.185	247	110

Fuente: Elaboración propia, Oficina Asesora de Comunicaciones

5

Contexto externo



5. CONTEXTO EXTERNO

5.1 FACTOR POLITICO

- PROYECCION NUEVO GOBIERNO

Más de 10 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.

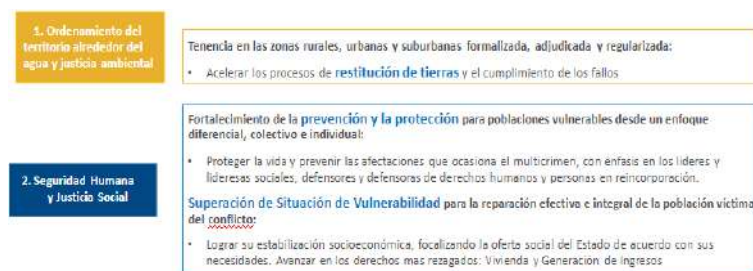
Entre las víctimas, se encuentran sujetos de especial protección constitucional y en condiciones de vulnerabilidad, como las niñas, niños y adolescentes, las mujeres y los pueblos y comunidades étnicas, la población víctima en condición de discapacidad y víctimas con orientaciones sexuales e identidad 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:



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026



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 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 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

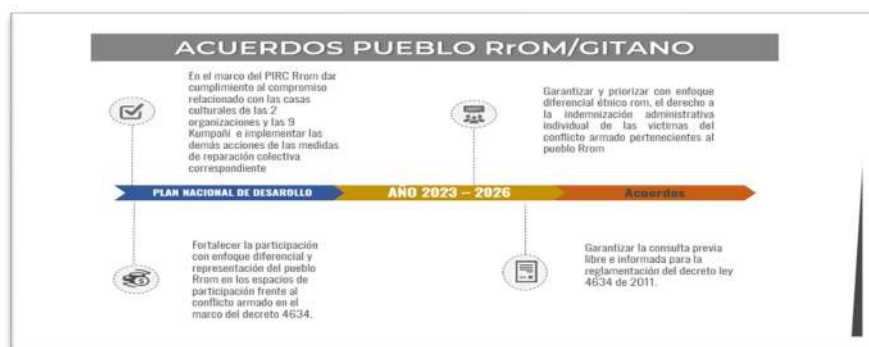
Con el objetivo de proteger a los niños, niñas y adolescentes y evitar que sean víctimas de actividades delictuales se fortalecerán los procesos educativos formales y no formales y las actividades culturales y deportivas en los territorios, rescatando así las costumbres de las diferentes regiones y fortaleciendo 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.



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

Avance Indicadores Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026

Indicador principal PND - UARIV	Meta cuatrienio	Avance 2023	Avance 2024	Avance 2025 - octubre	%Avance cuatrienio
Víctimas que superaron la situación de vulnerabilidad *	2.000.000	887.188	1.064.484	1.651.190	82,56%
Víctimas indemnizadas administrativamente	1.930.349	1.476.943	1.610.644	1.918.214	97,98%
Víctimas retornadas, reubicadas e integradas localmente	368.000	33.187	55.256	0	24,03%
Víctimas con atención humanitaria	100%	99%	99%	99%	98,9%
Planes de reparación colectiva formulados y concertados con los sujetos	642	41	79	42	25,23%
Planes de reparación colectiva en implementación (mayor al 50%)	300	7	26	8	13,67%

Frente a los avances más significativos en materia de indicadores de PND, se tiene lo siguiente:

- Frente al indicador de víctimas indemnizadas, cuya meta cuatrienio era de 600.000 víctimas con indemnización (o una meta acumulada de 1.930.349 en el cuatrienio), a la fecha de corte se tiene un total de 1.808.192. Lo anterior, para un cumplimiento del 102% frente a la meta del año y un 79% frente a la meta cuatrienio. Este indicador tiene proyección de cierre igual o encima del 100%. Dicha Situación debe destacarse en su gestión y cumplimiento, puesto que la meta propuesta fue considerablemente alta.
- Frente al indicador de Superación de Situación de Vulnerabilidad y Atención Humanitaria también tienen proyección de cierre en un rango entre el 98 y 100%. Esta situación refleja óptimos niveles de gestión en materia de entrega de atención humanitaria y victimas de desplazamiento que cumplen el acceso a 8 derechos fundamentales.
- En contraste los indicadores que presentan mayores rezagos están relacionados con las siguientes medidas: retornos y reubicaciones, formulación e implementación de planes de reparación colectiva.

Con lo anterior se resaltan las dificultades, así como las medidas correctivas contempladas para así cerrar brechas con los indicadores más rezagados.

Entre las dificultades y acciones correctivas contempladas para lograr el cumplimiento de estos indicadores, se tiene:

Dificultades:

- ✓ Falta de seguridad en los territorios y acceso a los mismos por presencia de actores armados, lo cual generó un atraso en la implementación de acciones principalmente en el Catatumbo, Cauca, Buenaventura entre otras.
- ✓ Dificultades propias de la operación logística para la implementación de acciones por parte del operador en el acompañamiento a las jordanas, lo que generó reprogramación de fechas que se tenían concertadas para la implementación de las acciones.
- ✓ Falta de articulación con las entidades del SNARIV, para garantizar la implementación de algunas medidas concertadas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva lo cual dificulta el avance y la implementación de estos.
- ✓ Falta de incidencia con los entes territoriales para la correcta articulación e implementación de las acciones concertadas en los PIRC.
- ✓ Además, se han presentado desafíos relacionados con la articulación interinstitucional, ya que la coordinación entre la UARIV y los entes territoriales no ha sido lo suficientemente precisa. Esta situación ha dificultado lograr avanzar de manera efectiva en la implementación de las acciones.
- ✓ Es importante destacar que la ejecución de las acciones en materia de planes de retornos recae principalmente en las entidades territoriales y otras instituciones de orden territorial, departamental o nacional. En este contexto, se requiere un alto grado de compromiso por parte de estas entidades para asegurar que las actividades previstas en los planes se lleven a cabo de manera adecuada y en los plazos establecidos. Sin embargo, este compromiso no siempre se ha materializado, lo que ha representado un reto significativo para el avance de la implementación.

Medidas contempladas para el cumplimiento de metas rezagadas:

- ✓ Articular con las entidades del SNARIV, para garantizar la priorización de recursos que se inviertan en la implementación de acciones concertadas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva.
- ✓ Realizar incidencia en la formulación de los Planes de Desarrollo Territorial de los nuevos mandatarios para la adecuada implementación de acciones.
- ✓ Contribuir con el mejoramiento de la gestión y coordinación en la asignación y ejecución de recursos que contribuye a la ruta de reparación colectiva.
- ✓ Continuar visibilizando y gestionando el trabajo articulado y cooperativo con las entidades de SNARIV, Cooperación Internacional y el equipo de Nación Territorio de cara a fortalecer la Política Pública de atención a víctimas con enfoque diferencial y participativo. Así mismo gestionar a través de Cooperantes Internacionales, el avance en materia de implementación de acciones ya sea por rezagos o por órdenes judiciales, logrando contribuir con la meta del cuatrienio en materia de reparación colectiva.

• METAS PLAN MARCO DE IMPLEMENTACIÓN

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 víctimas⁷⁶ 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
Pilar PMI	Transformación del PND y aporte al cumplimiento del PMI		
Transformación: Seguridad humana y justicia social/ paz total			
Justicia y Verdad	• Articulación entre el SIVJNR y el SNARIV con el fin de coordinar esfuerzos institucionales para avanzar en la reparación de las víctimas. • 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. • 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. • Cumplimiento progresivo de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad. • Fortalecimiento del Sistema Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y los mecanismos para su implementación.		
Pilar PMI	Transformación del PND y aporte al cumplimiento del PMI		
Transformación: Convergencia regional/ Reparación Efectiva e Integral a las Víctimas			
Reparación integral para la construcción de paz	• Implementación y sostenibilidad de los planes de retorno y reubicación de la población desplazada. • Articulación de los planes de reparación colectiva con los PDET, el PNIS y otros instrumentos de planeación contemplados en el Acuerdo Final. • Mejora de canales de atención y participación de las víctimas connacionales en el exterior. • Ampliación de la cobertura de rehabilitación psicosocial en los lugares más apartados. • 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.		

AVANCES INDICADORES PMI

Los principales avances en materia de indicadores del Acuerdo de Paz definidos en el PMI para la UARIV, se tiene:

CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	META 2023	AVANCE A 2023	META 2024	AVANCE A 2024	META 2025	AVANCE A SEPTIEMBRE 2025
E.318	Centros regionales de atención a víctimas con acompañamiento psicosocial, en funcionamiento	35	35	35	35	35	29
E.324	Comunidades acompañadas en su proceso de retorno o reubicación	15	20	17	33	20	0
E.G.3	Comunidades reubicadas o retornadas, acompañadas con enfoque territorial y de género	4	4	4	4	4	0
E.E.5	Porcentaje de planes de retorno o reubicación concertados e implementados de manera efectiva en condiciones de dignidad, voluntariedad y seguridad	100%	0%	100%	0,00%	100%	0%
E.E.13	Programa de asentamiento retorno, devolución y restitución acordado e implementado con los territorios y pueblos étnicos priorizados en el literal d del punto 6.2.3 del acuerdo de paz en cada pueblo y territorio	100%	0%	100%	100,00%	100%	100%
E.315	Sujetos de reparación colectiva con Plan de Reparación Colectiva implementado	21	57	24	60	24	0
E.316	Planes nacionales de reparación colectiva fortalecidos	1	26	3	30	3	1
E.E.12	Porcentaje de SRC étnicos con procesos de restitución de derechos territoriales que cuentan con planes de reparación colectiva formulados, concertados implementados	8%	0%	14%	5,26%	14%	0%
E.E.11	Acciones específicas para mujeres indígenas, NARP y Rrom en los planes de reparación colectiva étnicos implementadas	90	75	105	89	120	99
E.MT.2	Sujetos de reparación colectiva con Plan de Reparación Colectiva implementado	21	57	24	60	24	0
E.MT.3	Avance significativo en la reparación integral de las víctimas	156	129	236	153	326	160
E.G.1	Porcentaje de espacios de participación para definir prioridades en la implementación de las medidas de reparación colectiva con condiciones para garantizar la participación de las mujeres, implementados.	100%	100%	100%	100,00%	100%	100%

E.E.1	Porcentaje de planes concertados, consultados en implementación e implementados	80%	72%	85%	74,96%	90%	46,67%
E.E.2	Porcentaje de sujetos de reparación colectivos con PIRC étnicos concertados, consultados e implementados	10%	0,00%	10%	2,73%	10%	1,82%
E.E.3	SRC étnicos en territorios PDET con planes de reparación colectiva, en formulación, concertados, consultados y en implementación	100%	61,80%	100%	69,02%	100%	41,23%
E.E.9	Porcentaje de planes nacionales de reparación colectiva étnicos con enfoque de género, mujer, familia y generación formulados, concertados, en implementación	100%	100,00%	100%	100,00%	100%	100%
E.E.10	Porcentaje de planes nacionales de reparación colectiva étnicos formulados, concertados, implementados con enfoque de género, mujer, familia y generación	0,00%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SIIPO. Elaboración propia

Los indicadores de Plan Marco de Implementación (PMI) se enfocan en tres medidas de reparación integral: Atención psicosocial, Retornos y Reubicaciones y Planes de Reparación colectiva.

En cuanto a la medida de atención psicosocial, se cuenta con 29 centros regionales de atención a víctimas han contado con profesionales que brinden orientación y prestando el servicio de atención psicosocial a las víctimas que se han acercado a estos centros y han demandado el acceso a este derecho. De otra parte, la medida de retornos y reubicaciones ha avanzado a un ritmo por debajo de lo esperado, con 3 comunidades acompañadas en su proceso de retorno y reubicación. El reto de lo restante de 2025 y cierre 2026 es lograr acelerar para cerrar brechas respecto a las metas trazadas de estos planes, e implementar de manera coordinada junto con las entidades territoriales las acciones que demandan las familias en estos planes, bajo el principio de seguridad, dignidad y voluntariedad.

Es importante resaltar que los indicadores sobre implementación de Planes de Reparación Colectiva (PIRC), en el marco del PMI, estos apuntan a un desarrollo con alto enfoque diferencial dirigidos a pueblos étnicos, con enfoque de género y territorial. Frente a su implementación, los PIRC han sido un reto complejo debido a las etapas de procesos que implica el desarrollo y ejecución de todas sus fases, así como el alto número de acciones que demandan la implementación de estos para lograr un cierre efectivo. Como avance a destacar, se observa que el 61% de los PIRC han avanzado en su formulación y concertación. Igualmente, el 100% de los espacios de concertación de estos se ha garantizado la participación de mujeres. No obstante, el avance en implementación no ha sucedido acorde a las metas esperadas. El reto para los próximos dos años es lograr el cierre de los diferentes PIRC con enfoque diferencial.

Entre las dificultades internas y externas presentadas para lograr el cumplimiento de estos indicadores, se tiene:

- ✓ Falta de seguridad en los territorios y acceso a los mismos por presencia de actores armados, lo cual generó un atraso en la implementación de acciones principalmente en el Catatumbo, Cauca, Buenaventura entre otras.
- ✓ Dificultades propias de la operación logística para la implementación de acciones por parte del operador en el acompañamiento a las jordanas, lo que generó reprogramación de fechas que se tenían concertadas para la implementación de las acciones.
- ✓ Falta de articulación con las entidades del SNARIV, para garantizar la implementación de algunas medidas concertadas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva lo cual dificulta el avance y la implementación de estos.
- ✓ Falta de incidencia con los entes territoriales para la correcta articulación e implementación de las acciones concertadas en los PIRC.

Entre las principales dificultades, se identifican los retrasos en la contratación del operador logístico encargado de apoyar las actividades previstas, así como demoras en la adquisición de los bienes de uso colectivo y en las acciones de fortalecimiento necesarias para la implementación efectiva de los planes.

Además, se han presentado desafíos relacionados con la articulación interinstitucional, ya que la coordinación entre la UARIV y los entes territoriales no ha sido lo suficientemente precisa. Esta situación ha dificultado lograr avanzar de manera efectiva en la implementación de las acciones.

Es importante destacar que la ejecución de las acciones en materia de planes de retornos recae principalmente en las entidades territoriales y otras instituciones de orden territorial, departamental o nacional. En este contexto, se requiere un alto grado de compromiso por parte de estas entidades para asegurar que las actividades previstas en los planes se lleven a cabo de manera adecuada y en los plazos establecidos. Sin embargo, este compromiso no siempre se ha materializado, lo que ha representado un reto significativo para el avance de la implementación.

Medidas contempladas para el cumplimiento de la meta en la presente vigencia:

- Articular con las entidades del SNARIV, para garantizar la priorización de recursos que se inviertan en la implementación de acciones concertadas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva.
- Realizar incidencia en la formulación de los Planes de Desarrollo Territorial de los nuevos mandatarios para la adecuada implementación de acciones.
- Contribuir con el mejoramiento de la gestión contractual que contribuye a la ruta de reparación colectiva.
- Continuar visibilizando y gestionando el trabajo articulado y cooperativo con las entidades de SNARIV, Cooperación Internacional y el equipo de Nación Territorio de cara a fortalecer la Política Pública de atención a víctimas con enfoque diferencial y participativo. Así mismo gestionar a través de Cooperantes Internacionales, el avance en materia de implementación de acciones ya sea por rezagos o por órdenes judiciales, logrando contribuir con la meta del cuatrienio en materia de reparación colectiva

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.

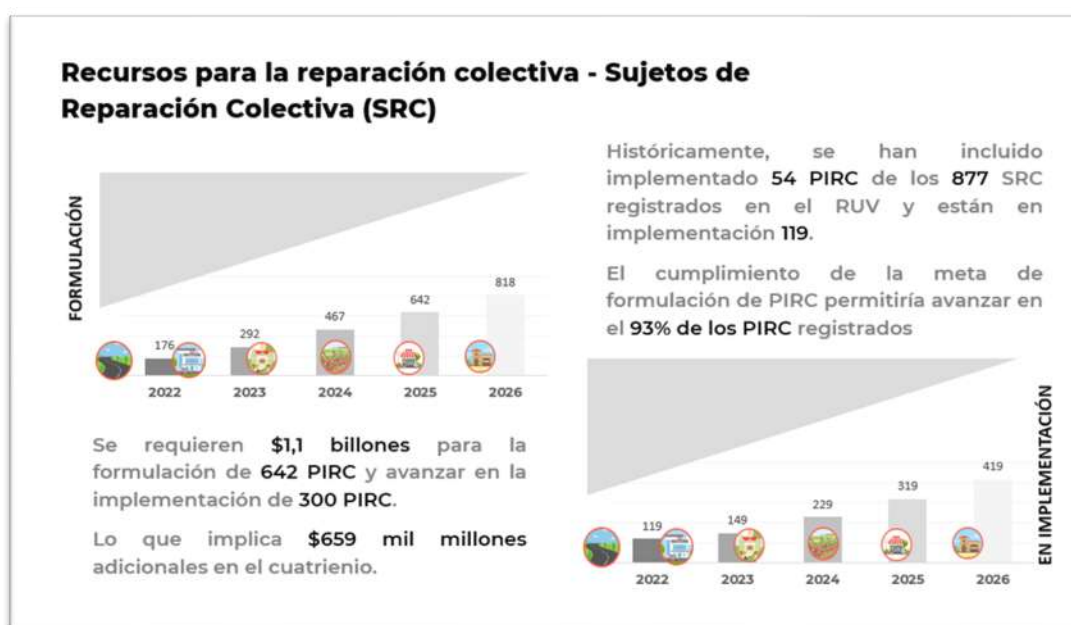
- RECURSOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026

Ejecución Financiera Indicadores Plan Nacional de Desarrollo.

1. Víctimas indemnizadas:

Año	Total giros	Total personas	Total valor	Giros Acum	Personas Acum	Valor Acumulado
2023	169,615	146,594	\$ 1,595,462,808,669	1,592,899	1,476,943	\$ 11,513,051,563,522
2024	319,521	291,581	\$ 2,933,411,868,972	1,912,420	1,768,524	\$ 14,446,463,432,494
2025	53,118	39,668	\$ 735,163,580,619	1,965,538	1,808,192	\$ 15,181,627,013,113

Tabla recursos dispuestos Indemnizaciones (corte septiembre 2025).

Metas Plan Nacional de Desarrollo		Total 2022-2026	2023	2024	2025	2026
			CIERRE	CIERRE	PROYECCIÓN	PROYECCIÓN
Víctimas indemnizadas administrativamente	Meta	1,930,349	1,476,943	1,768,524	2,028,524	2,228,524
	Unidad de Medida	Personas víctimas indemnizadas	Personas víctimas indemnizadas	Personas víctimas indemnizadas	Personas víctimas indemnizadas	Personas víctimas indemnizadas
	% Avance	91.62%	77%	92%	105%	115%
	BPIN	2021011000065	2021011000065	2021011000065	2021011000065	2021011000065
	Recursos	\$ 9,927,111,303,720	\$ 1,420,001,687,053	\$ 2,644,427,926,585	\$ 2,498,199,944,619	\$ 3,364,481,745,463
Víctimas retornadas, reubicadas o integradas localmente (con una nueva medición) *	Meta	368000	29,500	92,000	92,000	154,500
	Unidad de Medida	Personas víctimas retornadas y/o reubicadas	Personas víctimas retornadas y/o reubicadas	Personas víctimas retornadas y/o reubicadas	Personas víctimas retornadas y/o reubicadas	Personas víctimas retornadas y/o reubicadas
	% Avance	88,443 (24.03%)	33187 (112%)	55,256 (60.06%)	43187 (47%)	53187 (34%)
	BPIN	2021011000068	2021011000068	2021011000068	2021011000068	2021011000068
	Recursos	\$ -	-	-	-	-
Planes de reparación colectiva formulados y concertados con los sujetos.	Meta	642	116	175	175	176
	Unidad de Medida	Número de PIRC formulados y concertados	Número de PIRC formulados y concertados	Número de PIRC formulados y concertados	Número de PIRC formulados y concertados	Número de PIRC formulados y concertados
	% Avance	146 (22.74%)	41 (35%)	120 (69%)	105 (60%)	65 (37%)
	BPIN	2021011000065 - 202300000000408	2021011000065	2021011000065 - 2023000000000408	2021011000065 - 2023000000000408	2021011000065 - 2023000000000408
	Recursos	\$ 20,540,427,824	\$ 3,528,696,447	\$ 7,554,909,861	\$ 4,526,960,994	\$ 4,929,860,522
Planes de reparación colectiva en implementación (mayor al 50%)	Meta	300	30	80	90	100
	Unidad de Medida	Número de PIRC implementados	Número de PIRC implementados	Número de PIRC implementados	Número de PIRC implementados	Número de PIRC implementados
	% Avance	85 (11.33%)	7 (23%)	33 (41%)	45 (50%)	50 (50%)
	BPIN	2021011000065 - 202300000000408	2021011000065	2021011000065 - 2023000000000408	2021011000065 - 2023000000000408	2021011000065 - 2023000000000408
	Recursos	\$ 345,746,182,314	\$ 42,082,325,451	\$ 84,390,083,488	\$ 104,965,903,961	\$ 114,307,869,414

Tabla recursos dispuestos metas PND (corte agosto 2025).

Ejecución Financiera En Atención Humanitaria

Con relación al reporte financiero del indicador de Porcentaje de Víctimas con atención humanitaria se reporta la destinación anual

VIGENCIA	TOTAL, VIGENCIA
2023	COP 452.705.275.114
2024	COP 350.244.778.324
2025 (Corte Junio)	COP 395.626.001.300

Ejecución Financiera Indicador Víctimas Que Superan Situación De Vulnerabilidad

Para el desarrollo de la actividad del cumplimiento de la Superación de Situación de Vulnerabilidad desde la Dirección de Gestión Interinstitucional se han destinado un total d\$468.794.616 pesos desde el 2023 al 2025. Este indicador se mide semestre vencido.

Vigencia	Primer semestre	Segundo semestre	Total, vigencia
2023	\$ 94,168,666	\$ 105,628,860	\$ 199,797,526
2024	\$ 104,160,045	\$ 113,629,140	\$ 217,789,185
2025	\$ 51,207,905		\$ 51,207,905

5.3 FACTOR SOCIAL Y CULTURAL

Se presenta la información sobre Víctimas incluidas en el RUV y su caracterización por enfoque diferencial, sujetos de reparación colectiva con corte a 30 de septiembre de 2025.

En el marco de la Ley 1448 de 2011, modificada por la Ley 2421 de 2024, son víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH) o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno; así como las personas que han sido desplazadas al interior del territorio con ocasión de disturbios y tensiones interiores o violencia generalizada.

También son víctimas: el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad (hijos y padres), primero civil de la víctima directa (hijo adoptado, padre o madre adoptante), cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida o secuestrada. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad.

De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere sin importar que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible o la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima.

Los miembros de la Fuerza Pública pueden ser víctimas por infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Por ejemplo, un ataque ocurrido cuando el uniformado se encontraba de permiso.

No son víctimas quienes estén vinculados a un grupo armado al margen de la ley, salvo los niños, las niñas y los adolescentes que fueron vinculados, siempre y cuando su desvinculación del grupo al margen de la ley se realice antes de cumplir la mayoría de edad.

Con corte a 30 de septiembre de 2025 existe un total de 10.110.121 personas incluidas en el Registro Único de Víctimas – RUV. Al considerar la proyección poblacional definida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el año 2025, que asciende a 53.110. 609 de personas, la población víctima incluida representa el 19% del total de colombianos, es decir 2 de cada 10 colombianas y colombianos aproximadamente son víctimas del conflicto armado.

Víctimas por sexo

Sexo	No. de víctimas	%
Mujer	5.077.292	50,2%
Hombre	5.030.605	49,8%
Sin Información	1.712	0,02%
Intersexual	512	0,01%
Total general	10.110.121	100%

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

Víctimas por ciclo vital

En cuanto a las víctimas por edad, se evidencia que el 42,6% (4.303.132) de ellas corresponde a personas entre los 29 y los 59 años, seguida de un 22% (2.225.159) entre los 18 y 28 años, un 15,9% (1.609.717) a personas mayores de 60 años y un 17,4% (1.758.175) a niños, niñas y adolescentes (primera infancia, infancia y adolescencia).

Ciclo vital		No. de víctimas	%
0 - 5 años	Primera infancia	156.465	1,5%
6 - 11 años	Infancia	572.924	5,7%
12 - 17 años	Adolescencia	1.028.786	10,2%
18 - 28 años	Juventud	2.225.159	22,0%
29 - 59 años	Adultez	4.303.132	42,6%
Más de 60 años	Persona mayor	1.609.717	15,9%
No informa		213.938	2,1%
Total general		10.110.121	100%

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

Víctimas con discapacidad

El 4,3% (438.170) del total de las víctimas incluidas en el RUV tiene alguna discapacidad*

El 28,7% (125.730) del total de las víctimas con discapacidad presentan discapacidad física, seguido de discapacidad múltiple con 17,3% (75.773).

Tipo de discapacidad	No. de víctimas	%
Física	125.730	28,7%
Múltiple	75.773	17,3%
Visual	38.768	8,8%
Auditiva	28.160	6,4%
Intelectual	24.272	5,5%
Psicosocial (mental)	6.171	1,4%
Por definir	139.296	31,8%
Total general	438.170	100%

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

*La información acerca del tipo de discapacidad está disponible desde 1997, con el inicio de la implementación de la Ley 387.

Víctimas por pertenencia étnica

El 20,25% (2.046.970) del total de víctimas, corresponde a comunidades negra, afrocolombiana, palenquera, raizal del Archipiélago y pueblos indígena y Rrom, lo que representa, la quinta parte del total de la población afectado por el conflicto armado en Colombia.

Pertenencia étnica	No. de víctimas	% total víctimas	Sexo por enfoque étnico			OSIG D	Campesinado por enfoque étnico ^[1]	Discapacidad por enfoque étnico
			Mujer	Hombre	Intersexual			
Negro(a) o Afrocolombiano(a)	1.326.450	13,12 %	701.256	624.038	82	1.065	17.084	60.707
Indígena	690.565	6,83%	353.424	336.699	56	365	11.593	25.704
Raizal del Archipiélago	11.485	0,11%	5.648	5.826	0	7	107	660
Gitano(a) ROM	10.120	0,10%	4.889	5.227	1	3	69	452
Palenquero	8.350	0,08%	4.493	3.849	0	8	52	407
Ninguna	8.063.151	79,75 %	4.005.203	4.051.836	370	5.393	115.722	350.240
Total étnico	2.046.970	20,25 %	1.069.712	975.639	139	1.448	28.905	87.930
Total general	10.110.121	100%	5.074.915	5.027.475	509	6.841	144.627	438.170

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

Víctimas incluidas en el RUV por año

Víctimas incluidas en el RUV por año	Año de inclusión														
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
# total de víctimas por año	4.862.727	5.231.550	6.203.515	7.425.539	8.080.443	8.494.132	8.704.554	8.853.176	9.002.696	9.116.401	9.242.951	9.416.470	9.639.066	9.887.744	10.110.121
Nuevas víctimas incluidas en el RUV		368.823	971.965	1.222.024	654.904	413.689	210.422	148.622	149.520	113.705	126.550	173.519	222.596	248.678	222.377

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

Reporte de víctimas incluidas en el RUV por departamento de ocurrencia

Departamento	# Total de víctimas	% víctimas
Antioquia	1.972.543	18,85%
Bolívar	784.191	7,50%
Nariño	660.647	6,31%
Valle del Cauca	646.697	6,18%
Cauca	587.606	5,62%
Chocó	565.503	5,41%
Magdalena	541.124	5,17%
Córdoba	492.313	4,71%
Cesar	472.310	4,51%
Norte De Santander	462.753	4,42%
Caquetá	383.629	3,67%
Tolima	361.346	3,45%
Sucre	350.941	3,35%
Putumayo	302.073	2,89%
Meta	295.842	2,83%
Santander	227.156	2,17%

Departamento	# Total de víctimas	% víctimas
Arauca	202.407	1,93%
Huila	194.220	1,86%
La Guajira	182.582	1,75%
Caldas	156.314	1,49%
Cundinamarca	145.372	1,39%
Guaviare	103.784	0,99%
Risaralda	82.854	0,79%
Casanare	81.018	0,77%
Boyacá	52.043	0,50%
Atlántico	38.489	0,37%
Bogotá D.C.	32.918	0,31%
Vichada	31.177	0,30%
Quindío	23.207	0,22%
Vaupés	12.936	0,12%
Guainía	11.348	0,11%
Amazonas	4.445	0,04%
San Andrés	178	0,002%

Fuente: datos RUV con corte a 30 de septiembre de 2025

Sujetos de reparación colectiva

De acuerdo con el registro a 31 de octubre de 2025 existe un total de 1.661 sujetos de reparación colectiva de los cuales 1.149 tienen pertenencia étnica.

Sujetos de reparación colectiva por pertenencia étnica

Pertenencia étnica	Nº de sujetos de reparación colectiva
Indígena	666
Afrocolombianos(as)	460
Comunidad negra	22
Pueblo Rrom	1

Fuente: base de datos sujetos de reparación colectiva con corte a 31 de octubre de 2025

Sujetos de reparación colectiva por departamento de ocupación

Departamento	No. de sujetos colectivos de reparación	%
Cauca	189	11,4%
Chocó	154	9,3%
Sucre	123	7,4%
Antioquia	120	7,2%
Valle del cauca	98	5,9%
Nariño	92	5,5%
Putumayo	59	3,6%
Cesar	56	3,4%
La guajira	48	2,9%
Magdalena	48	2,9%
Bolívar	53	3,2%
Caquetá	39	2,3%
Meta	38	2,3%
Bogotá	22	1,3%
Tolima	22	1,3%
Santander	21	1,3%
Caldas	18	1,1%
Córdoba	18	1,1%
Amazonas	16	1,0%
Arauca	15	0,9%
Norte de Santander	15	0,9%
Vichada	15	0,9%
Risaralda	14	0,8%
Cundinamarca	12	0,7%
Guaviare	12	0,7%
Vaupés	12	0,7%
Guainía	8	0,5%
Casanare	6	0,4%
Huila	3	0,2%
Quindío	3	0,2%
Atlántico	4	0,2%
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1	0,1%
Sin información	307	18,5%

Departamento	No. de sujetos colectivos de reparación	%
Total general	1.661	100%

Fuente: base de datos sujetos de reparación colectiva con corte a 31 de octubre de 2025

Víctimas por pertenencia étnica que se autor reconocen como campesinos(as) Conforme al artículo 64 de la Constitución Política de Colombia, modificado por el Acto Legislativo 01 de 2023 y el artículo 9 de la Ley 2421 de 2024, el siguiente gráfico presenta el número de víctimas incluidas en el RUV por enfoque étnico que se auto reconocen como campesinas. La información de la pertenencia étnica de las víctimas, basada en su autorreconocimiento, está disponible desde 1997, cuando inició la implementación de la Ley 387 que reconoció el desplazamiento forzado. Actualmente, estos datos se complementan con los censos enviados por el Ministerio del Interior y los auto censos realizados por las comunidades étnicas reconocidas ante esa entidad.

- DEMOGRAFÍA VICTIMAS



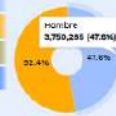
ENFOQUE DIFERENCIAL

Sexo

Hombre	5.072.585
Mujer	5.121.257
No Informa	407
Intersexual	518



Hombre	3.750.285
Mujer	4.327.305
No Informa	286
Intersexual	422

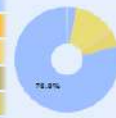


Percepción étnica

Indígena	286.831
Gitano (RRROM) (Acreditado RA)	911
Palenquero (Acreditado RA)	5
Gitano(a) ROM	9.275
Negro(a) o Afrocolombiano(a)	1.297.640
Afrocolombiano (Acreditado RA)	42.158
Indígena (Acreditado RA)	413.923
Palenquero	8.465
Negro (Acreditado RA)	30
Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia	11.501
Ninguna	9.131.275



Indígena	223.983
Gitano (RRROM) (Acreditado RA)	616
Palenquero (Acreditado RA)	4
Gitano(a) ROM	7.813
Negro(a) o Afrocolombiano(a)	1.047.253
Afrocolombiano (Acreditado RA)	36.574
Indígena (Acreditado RA)	341.692
Palenquero	4.925
Negro (Acreditado RA)	28
Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia	9.056
Ninguna	6.211.798



Ciclo vital

ND	212.901
entre 60 y 110	1.648.416
entre 6 y 11	667.798
entre 0 y 5	167.448
entre 16 y 28	3.334.898
entre 29 y 59	4.368.487
entre 12 y 17	1.025.208



ND	34.002
entre 60 y 110	1.116.610
entre 6 y 11	467.265
entre 0 y 5	93.210
entre 16 y 28	1.850.518
entre 29 y 59	3.545.642
entre 12 y 17	836.294



Discapacidad

Patomomental (Mental)	6.306
Visual	28.914
Intelectual	24.381
Física	128.230
Ninguna	9.762.825
Por Establecer	139.154
Auditiva	28.283
Múltiple	76.056



Patomomental (Mental)	5.986
Visual	30.589
Intelectual	16.389
Física	96.248
Ninguna	7.545.898
Por Establecer	108.616
Auditiva	22.076
Múltiple	56.747



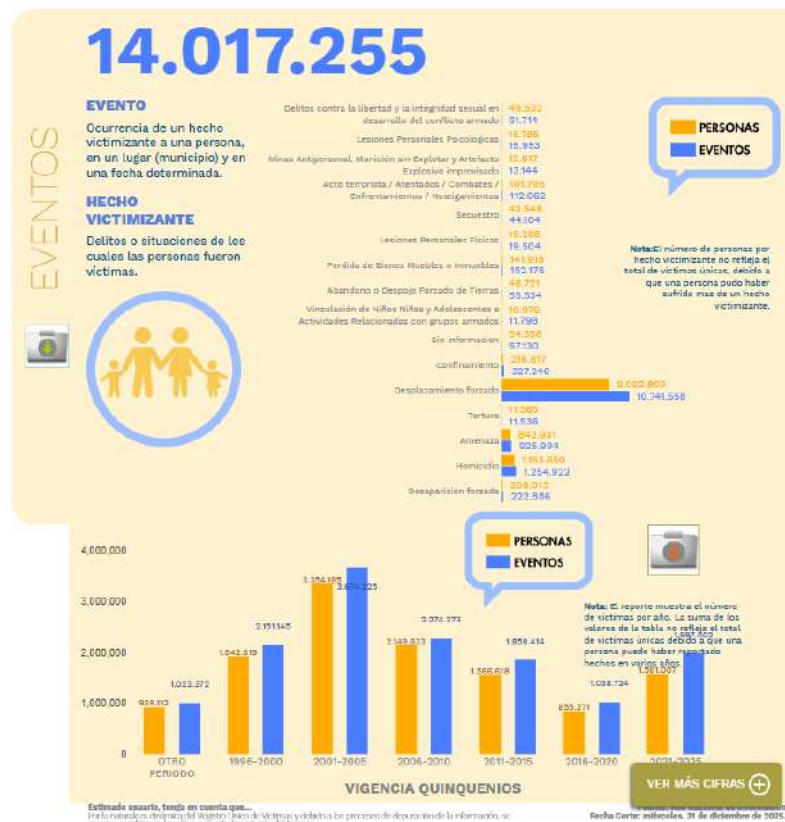
Campesinado

SI	217.781
NO	256.307



474.088 Total de personas incluidas en el MIV desde el 19 de octubre de 2024 a la fecha.

* Número de personas que se auto-reconocieron como campesinos desde la existencia de esa opción en el PUE, cifra desde 19 de octubre de 2024 al corte actual de información.

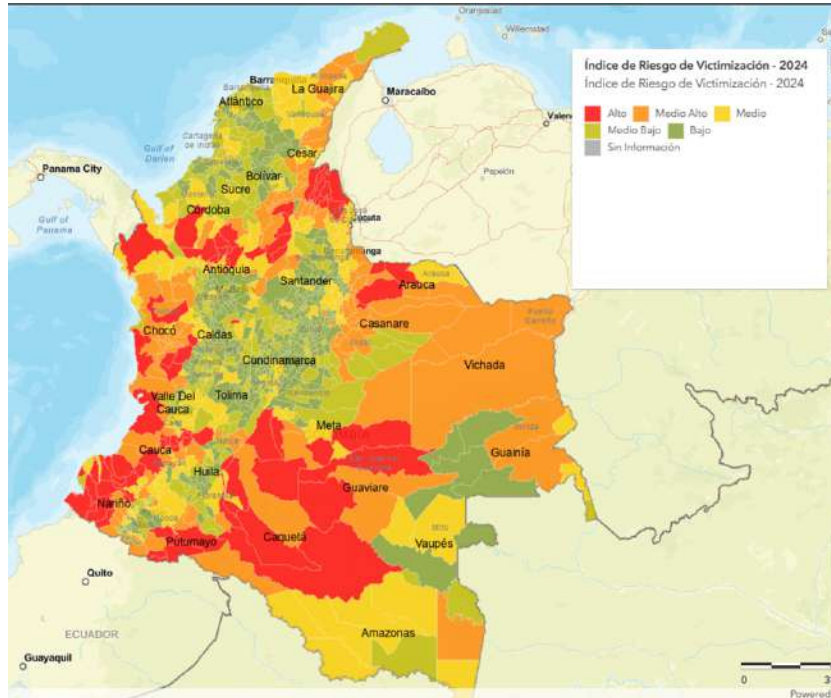


Fuente: Datos para la Paz, actualizado 31 de diciembre de 2025

• 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.

Se calcula anualmente mediante trabajo colaborativo entre los procedimientos de articulación, análisis, observatorio y GIS, que realiza su publicación en el visor IRV. Actualmente no se ha efectuado el cálculo para el año 2025; el visor se encuentra actualizado con la última medición correspondiente a 2024.

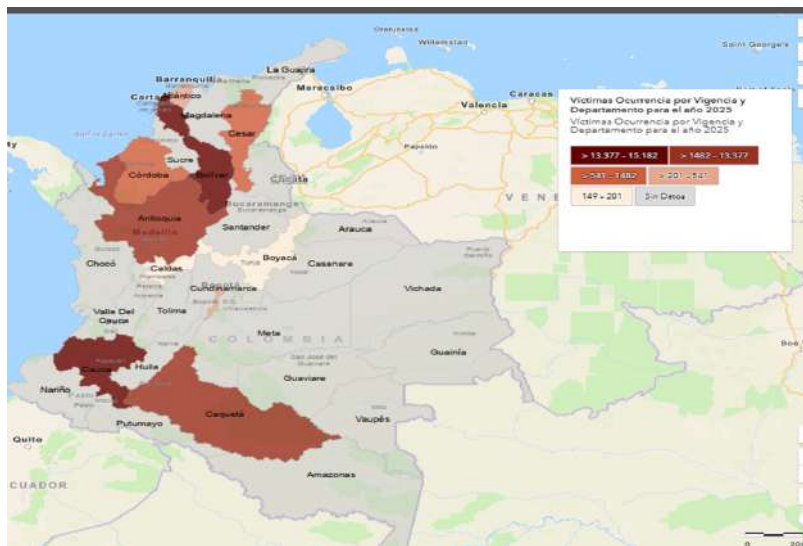


Fuente: Datos para la Paz, Geoportal actualizado vigencia 2024

- VICTIMAS OCURRENCIA POR DEPARTAMENTO

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

El visor geográfico se actualiza mensualmente. En este momento está publicado el corte al 31 de septiembre de 2025

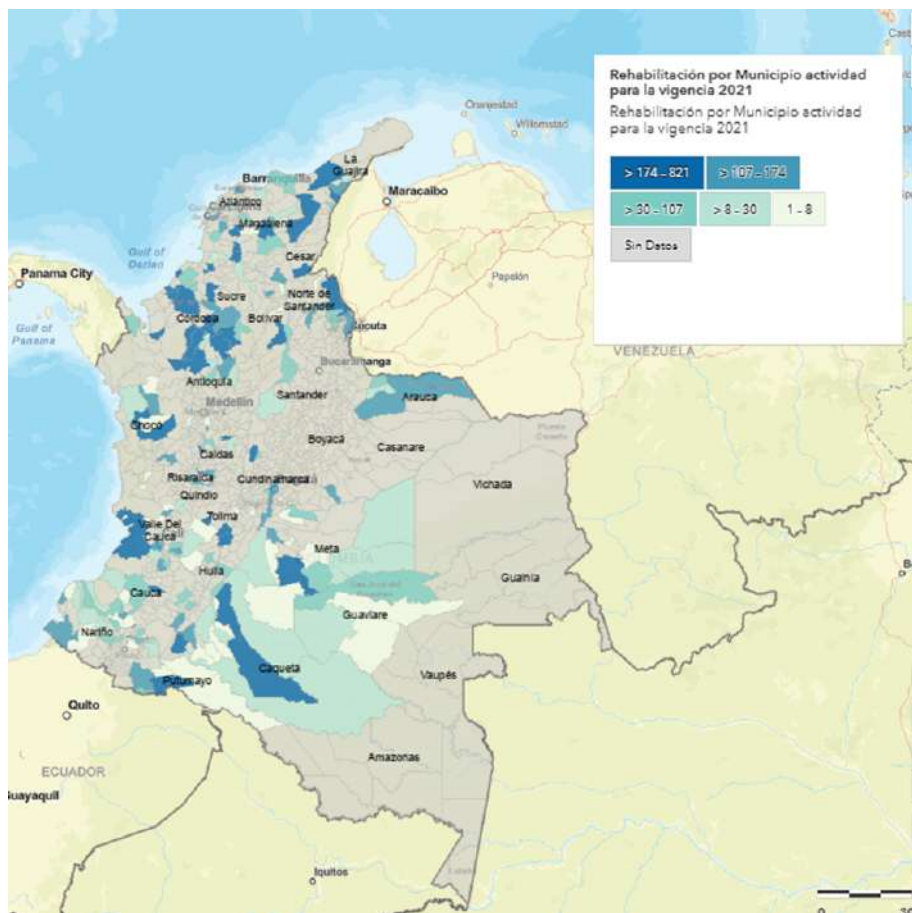


Fuente: Datos abiertos, Geoportal actualizado septiembre 2025

- 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.

Este visor refleja las medidas de reparación a través de atención psicosocial. Se encuentra desactualizado porque la información no se actualiza en el sistema MAARIV en las vistas materializadas acordadas para tal fin, lo que impide la actualización de los servicios construidos desde el procedimiento de instrumentalización. Última actualización: 2022.

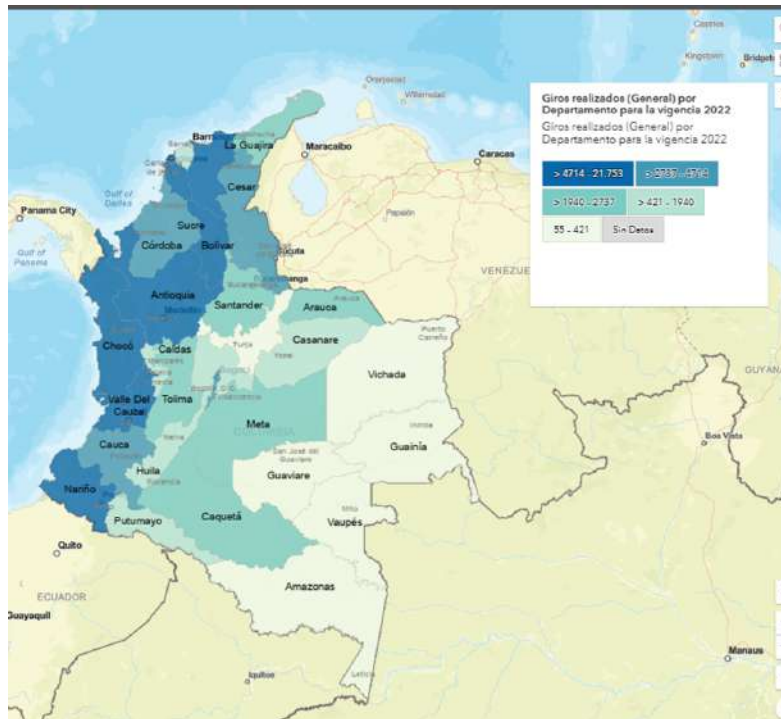


Fuente: Datos para la Paz, Geoportal actualizado vigencia 2022

- 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.

Visor que da cuenta de las medidas de reparación mediante indemnización. Se encuentra desactualizado por la misma razón que el anterior: falta de actualización en el sistema MAARIV y en las vistas materializadas. Última actualización: 2022.

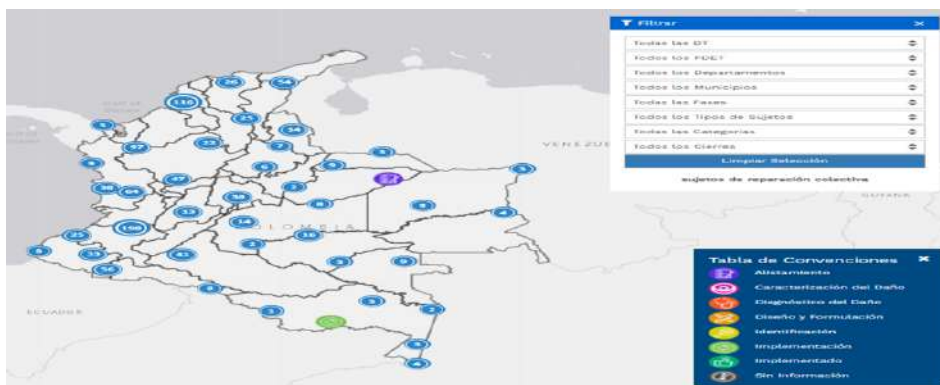


Fuente: Datos para la Paz, Geoportal actualizado 2022

- 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.

Visor que refleja medidas de reparación mediante indemnización. Se encuentra desactualizado debido a la falta de actualización en el sistema MAARIV y en las vistas materializadas. Última actualización: junio de 2024.



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

Fuente: Datos para la Paz, Geoportal actualizado vigencia 2024

- Proyectos de Cooperación

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

Este visor cuenta con un módulo de actualización en VIVANTO, a cargo del grupo de cooperación. Pero desde la dependencia no se ha cargado información en dicho módulo, razón por la que no se tienen datos recientes en el visor geográfico.

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



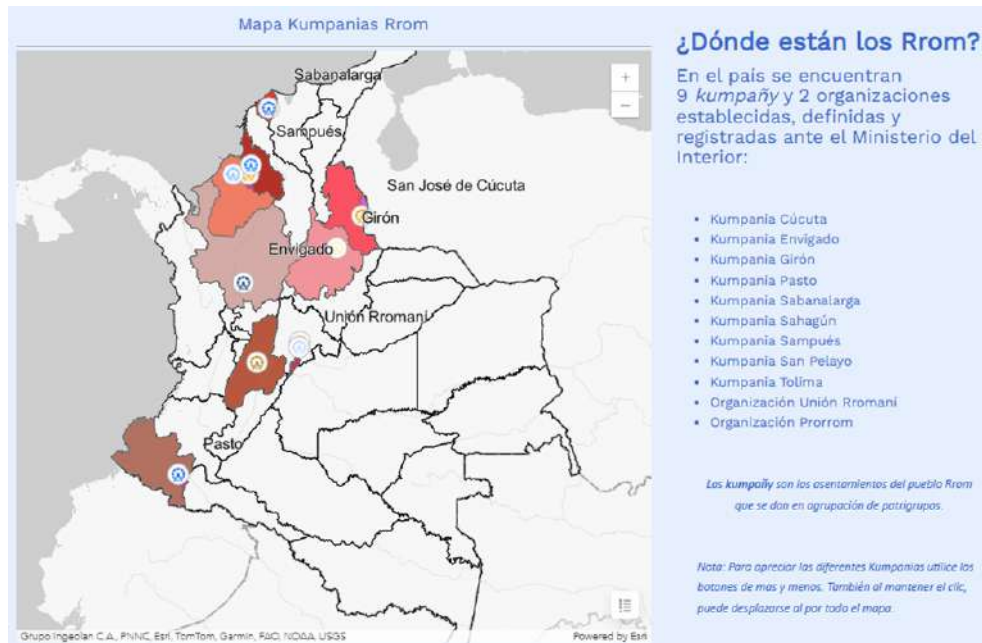
Fuente: Datos para la Paz, Geoportal

- Proyectos Rutas de itinerancia del pueblo Rrom en Colombia

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.

Actualizado a junio de 2024. Su actualización depende de los requerimientos y remisiones de información por parte de la SVR.

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



Fuente: Datos para la Paz, Geoportal actualizado junio 2024

• 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 dé 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.

5.4 FACTOR TECNOLÓGICO

Se establecerá una estrategia de conectividad nacional y regional focalizada que permita: i) Diseñar mecanismos de coinversión entre el Estado y los actores privados para el despliegue de redes de telecomunicaciones (neutras, cable submarino, entre otras). ii) Proponer mecanismos técnicos y normativos que permitan la eliminación de barreras por parte de las entidades territoriales para el despliegue de redes de telecomunicaciones. iii) 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. iv) 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. v) 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. Vi) 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 implementación de iniciativas para generar cultura y apropiación de hábitos de uso seguro de tecnologías 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. Para mitigar situaciones que puedan afectar la salud y seguridad de los colaboradores, la Entidad cuenta con 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 PÚBLICO, CONFLICTO CON ACTIVIDAD MISIONAL

El Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos – COMR fue creado en el año 2017, toda vez que la Unidad consiente del riesgo público al que se exponen sus colaboradores en el ejercicio de las actividades de reparación integral a las víctimas, expide la Resolución 00312 del 6 de abril de 2017. "Por la cual se adopta la Metodología de Administración de Riesgos Institucional y se crea el Equipo de Gestión de Riesgos, Manejo de Crisis y Comunicaciones

Estratégicas y el Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos-COMR", y en el artículo 1 resuelve:

- "Artículo primero. Crear el equipo de Gestión de Riesgos, Manejo de Crisis y Comunicaciones Estratégicas en la Dirección General de la Unidad para las Víctimas."

En lo particular frente al Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos-COMR, la mencionada Resolución en el artículo 3, refiere:

- "Artículo tercero. Como instancia operativa, de apoyo y coordinación de riesgos se crea el Centro de Operaciones Monitoreo de Riesgos – COMR que funcionará siete (7) días a la semana y veinticuatro (24) horas al día. Será la encargada de establecer comunicaciones con funcionarios y contratistas, vía celular y demás herramientas tecnológicas necesarias, para el desarrollo de la gestión de seguridad preventiva y de mitigación de los riesgos".

Para el 25 de noviembre de 2020, con la Resolución 01395. "Por la cual se modifica la Resolución No 00312 de 6 de abril de 2017 que adopta la metodología de riesgos institucionales, se mantiene el COMR y se dictan otras disposiciones", en líneas generales, la Entidad, adopta el Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión, para lo relacionado con la gestión del riesgo, logrando identificar las necesidades y cuestiones inherentes tanto a la identificación de los riesgos como a la implementación de controles.

En específico para el Centro de Operaciones Monitoreo de Riesgos – COMR, esta Resolución en su artículo 4, refiere:

- "Artículo 4. Operatividad del COMR. El Centro de Operaciones y Monitoreo de Seguridad — COMR será la primera instancia cuando se generen los hechos de crisis respecto a los riesgos de Seguridad Pública que afecten a la Unidad".

En el 2022, la entonces Dirección General asume la supervisión del Centro de Operaciones. Para el 2023 y 2024, se asigna la supervisión del COMR al Grupo de Gestión de Talento humano, siendo el objeto de este Centro el seguimiento a las comisiones. Por decisión de la Dirección General, al finalizar el 2024, no se da continuidad en el 2025 al COMR.

En cuenta que, para la vigencia 2025, no hubo continuidad con el COMR, as que no hay información de mapeo a comisiones.

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

6

Sistemas de gestión



6. SISTEMAS DE GESTIÓN

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 seis 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: Página Web. 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 encuentran en la resolución 00569 del 2017 por la cual se adopta el SIG y puede ser consultada en https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/resolucion-00569-del-16-de-junio-de-2017/

Así mismo la Resolución 02728 de 2021 establece en su articulado la organización interna del SIG, así como de las responsabilidades de los enlaces SIG, esta se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/resolucion-02728-de-2021/

- 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 estén en territorio nacional o en el exterior, de acuerdo 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/documentos_bibliotec/identificacion-partes-interesadas-2/

- PLANES Y PROGRAMAS

Como parte del cumplimiento del objetivo de la Unidad y dando cumplimiento a los lineamientos normativos como lo es el Decreto 612 de 2018 la Unidad tiene establecidos los siguientes planes:

- Plan de Acción
- Plan Tratamiento Riesgos de Seguridad de la Información
- Plan Institucional de Archivos – PINAR
- Plan de Austeridad
- Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA
- Plan de implementación
- Plan Estratégico de Transformación Digital – PETI V6
- Plan Estratégico de Seguridad de la Información
- Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión)
- Programa de Transparencia y Ética Pública
- Plan Estratégico de Talento Humano
- Plan de Previsión de Recursos Humanos
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Bienestar Social e Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Anual de Vacantes
- Plan Anual de Adquisiciones – PAA

Estos pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

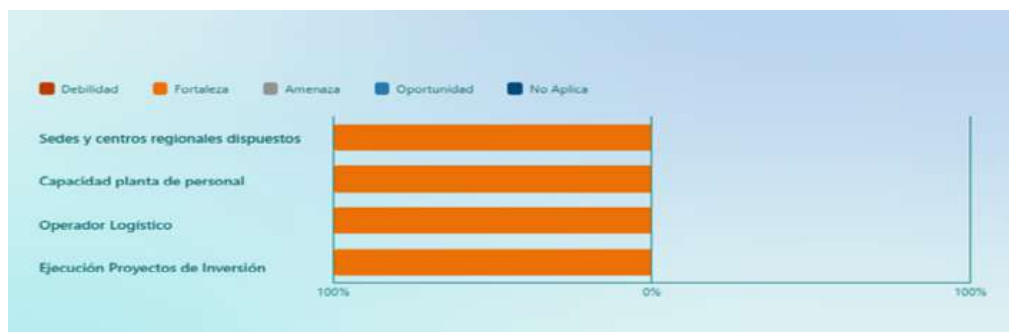
<https://www.unidadvictimas.gov.co/informes-proyectos-y-planos/>

<https://www.unidadvictimas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-2/>

6.1.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

FACTOR FINANCIERO

Recursos para atender las necesidades de los grupos de valor



Se cuenta con sedes administrativas, PAV y CRAV para atender las necesidades de todos nuestros grupos de valor (víctimas y Entidades del SNARIV)

Concentración de toda la Unidad en una sola sede lo que permite articulación dependencias Planta de personal producto del concurso de méritos en los diferentes niveles de los empleos, así mismo un fuerte equipo de contratistas en el nivel nacional.

Los proyectos de inversión mantienen su seguimiento financiero en el aplicativo dispuesto por la entidad.

Algunas debilidades son:

- ✓ Las condiciones de infraestructura no son las adecuadas.
- ✓ Mantenimiento adecuaciones instalaciones.

FACTOR TALENTO HUMANO

Competencia del personal para atender la oferta y demanda de productos y servicios ofrecidos por el Proceso o DT. al grupo de valor interno o externo.



La planta de personal está debidamente capacitada y tiene competencia idoneidad, de conformidad con los ejes temáticos del plan institucional de capacitación

Cada proceso misional, estratégico y de apoyo cuenta con el personal de planta y contratistas para desarrollar las tareas.

Se realizan procesos de inducción a nuevos funcionarios de la entidad.

Algunas debilidades identificadas son:

- ✓ Cambio de directivos y enlaces nacionales dificultado la ha toma de decisiones y la continuidad de los procesos en el territorio
- ✓ No se tiene en cuenta las necesidades del territorio
- ✓ Demora en la contratación de profesionales para diferentes procesos desde el nivel nacional

FACTOR TECNOLÓGICO

Hardware, Software y Sistemas de Información que posee el proceso o DT, para atender la misionalidad o requerimientos del Sistema de Gestión.



Debilidades que se mantienen:

- ✓ Equipos obsoletos y demora en la asignación de equipos
- ✓ Es necesario realizar una actualización del hardware de procesamiento, debido que el suministrado cuenta con una obsolescencia de 5 años
- ✓ Los equipos portátiles, por el tiempo de uso, presenta fallas en su sistema, se encuentran obsoletos y se requiere dotación de nuevos equipos
- ✓ Los sistemas no tienen altos niveles de interoperabilidad, esto se refleja en que existan múltiples sistemas con información diferente o no concisa o en tiempo real, si bien se destacan los de la RNI esto debe ir a todas las áreas misionales de la Entidad.
- ✓ Ausencia de un catálogo de servicios identificados, varios sistemas ya se encuentran integrados con diferentes servicios de la misma fuente de información
- ✓ Se debe avanzar en acuerdos de intercambio de información con otras entidades estatales como el Distrito

FACTOR PROCESOS

Lineamientos y procedimientos establecidos para atender la misionalidad y requerimientos del Sistema de Gestión.



- ✓ Los procedimientos se encuentran debidamente documentados en un Sistema Integrado de Gestión
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ Debilidad que se mantiene
- ✓ No se actualiza el normograma de la Entidad hace más de dos años, lo cual no garantiza una información oportuna
- ✓ Falta de socialización de la OAJ en temas de consulta jurídica
- ✓ Debilidad en el proceso de transición por la actualización y ajustes de la parte normativa producto de nuevas normas jurídicas que se expidan

FACTOR COMUNICACIÓN

Canales de comunicación para difundir la oferta institucional e información de interés de los grupos de valor internos y externos de la Unidad.



Se cuenta con todos los canales de comunicación disponibles para lograr la oferta institucional y llegar a nuestros grupos de valor con lenguajes claros y sencillos (Línea telefónica 6014261111, plataforma Unidad en Línea, chatbot, línea 121, correo electrónico).

Debilidades que se mantienen:

- ✓ Matriz de comunicaciones de la entidad tiene establecido los diferentes canales de comunicación con las partes interesadas, sin embargo, se encuentra sin actualizar.
- ✓ El número de comunicaciones radicadas sobrepasa la capacidad para atender, lo que genera retrasos en los tiempos de respuesta, especialmente a las víctimas esto se ve

- ✓ en las auditorías realizadas al Grupo de Servicio al Ciudadano.
- ✓ No se aplican las disposiciones contenidas en la guía de lenguaje claro según los lineamientos establecidos en el DAFP.

FACTOR ESTRATEGICO

Directrices y Políticas Institucionales establecidas



La implementación de tableros de control para el registro y seguimiento de plan de acción, 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.

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.

Debilidades que se mantienen:

- ✓ Deficiente repuesta solicitudes en territorio
- ✓ La alta rotación de los directivos de la Entidad por decisiones externas genera retrasos en la toma de decisiones
- ✓ Los lineamientos del NN no llegan a los profesionales responsables en territorio
- ✓ La toma de decisiones centralizada a veces afecta las necesidades propias de los territorios
- ✓ No se conocen los medios por los cuales se puedan colocar las denuncias o hechos de corrupción para funcionarios y contratistas y los niveles de anonimización
- ✓ 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 instituciones

FACTOR PARTES INTERESADAS



- ✓ Se cuenta con un instrumento que permite la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- ✓ Falencias frente a la percepción de las personas en los procesos de atención y demás, así mismo los instrumentos de medición no se usan de acuerdo a la ficha técnica o se encuentran desactualizados
- ✓ Espacios de rendición de cuentas virtuales, se debe promover la presencialidad con la ciudadanía, así mismo vincular al nivel territorial en dichos espacios, actualización de estrategia de rendición de cuentas y plan de participación ciudadana conforme a todos los lineamientos establecidos en el DAFP.

6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ALCANCE

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) aplica a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y demás partes interesadas. Su implementación se desarrolla en los niveles nacional y territorial, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y demás normativas vigentes aplicables a la Entidad.

El Sistema contempla componentes de medicina preventiva, estilos de vida saludables, higiene y seguridad industrial, así como acciones orientadas al cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial y de la Política de Igualdad, Oportunidad y Equidad de Género, entre otros. Todo ello con el propósito de identificar, gestionar y mitigar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de quienes interactúan con la Entidad.

Para el cumplimiento los componentes se implementan y ejecutan acciones en:

Medicina preventiva:

- Evaluación y prevención del riesgo psicosocial
- Prevención de desórdenes musculoesqueléticos
- Reincorporación y readaptación laboral
- Inspecciones a puestos de trabajo
- Prevención en riesgo biológico

- Exámenes médicos ocupacionales

Estilos de vida saludable:

- Pausas activas
- Equilibrio de vida
- Alimentación sana

Higiene y Seguridad Industrial:

- Evaluación de los peligros laborales
- Orden y aseo en puestos de trabajo
- Investigación de accidentes de trabajo
- Prevención contra caídas de altura
- Inspecciones de seguridad
- Inspecciones a elementos de emergencia
- Programar y ejecutar simulacros de evacuación de las instalaciones de la Unidad
- 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 que consigna las actividades realizadas en materia de seguridad y salud en el trabajo SST durante 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 reintucción 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 orientar 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 CLIMÁTICO

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 administrativas, 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



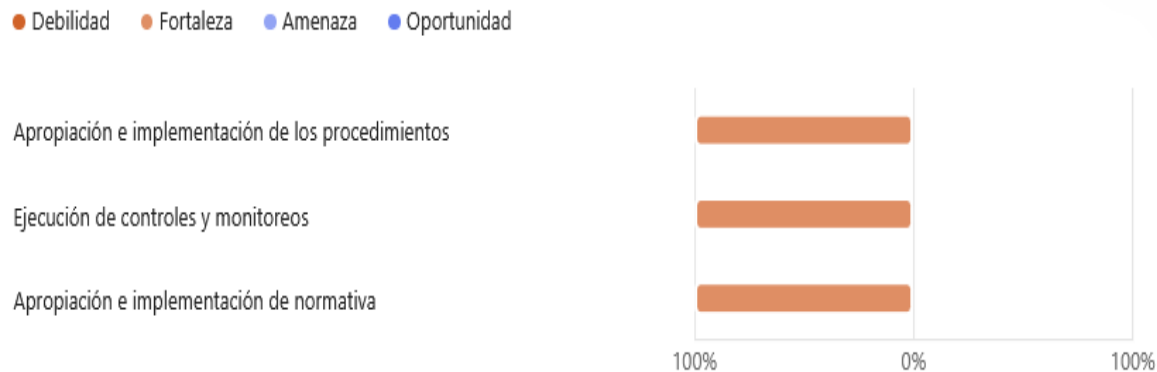
Equipos de atención de emergencias: se identifica que contamos con elementos de emergencia, sin embargo, en aquellos que se requiere recarga o remplazo presenta falencia en los tiempos de gestión contractual para adquisición oportuna de este tipo de elementos. Adecuación puestos de trabajo: contamos con elementos acordes a la normativa vigente y la necesidad de los colaboradores, sin embargo, se requiere fortalecer el mantenimiento y adquisición de nuevos elementos. Elementos de dotación de personal: se gestionan y entregan elementos que permiten la identificación del personal misional. Señalización y rutas y elementos de emergencia: se cuenta con la señalética requerida, sin embargo, se requiere realizar ajustes de instalación y ubicación de la ruta de emergencia, así como fortalecer la adquisición de elementos de emergencia. Adecuación población con discapacidad: se identifica que las instalaciones de las sedes no cuentan con las condiciones adecuadas que permitan atención y desplazamiento del personal en condición de discapacidad, se requiere realizar un diagnóstico de accesibilidad y análisis de puestos de trabajo con el fin de identificar que ajustes razonables son necesarios para implementar. Adecuación de elementos de confort: se cuenta con estos elementos, se requiere mantenimiento y adquisición para ampliar cobertura.

- FACTOR TALENTO HUMANO



Socialización roles y funciones: se realiza la socialización de roles y responsabilidades a través de diferentes canales, aunque se requiere articulación con la alta dirección y acciones para apropiación de las mismas. **Conformación y capacidad de respuesta brigadistas:** se conformó brigada de emergencia a nivel nacional y territorial la cual se capacita de manera virtual en mayor medida, distinguiendo la presencialidad a nivel nacional, se requiere cobertura presencial en sedes territoriales. **Ofertas y participación capacitaciones:** sea logrado con proveedor externo ARL realizar capacitaciones, se considera una buena estrategia a pesar de ello es necesario presencialidad del equipo directo de SST a nivel territorial, dado el conocimiento de la misionalidad de la unidad y dar trazabilidad a los procesos. **Conformación de los comités:** sea han conformado los comités de acuerdo a la normativa, aun así, se hace necesario que la alta dirección motive la participación de sus delegados. **Respuesta ante emergencia simulacros:** se programa y gestiona la participación a simulacros, con participación significativa, no obstante, la retroalimentación ha sido limitada de lagunas sedes territoriales. **Reporte AL y EL:** se realiza la gestión dando cumplimiento a la normativa.

- FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS



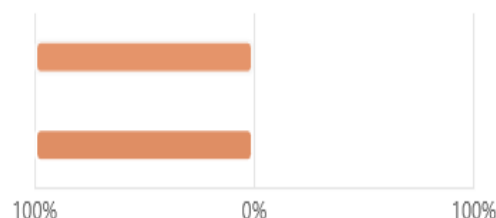
Apropiación e implementación de procedimientos: se aplican los lineamientos y procedimientos que atienden los requerimientos del sistema, es necesario fortalecer el conocimiento por parte de los colaboradores. **Ejecución de controles y monitoreos:** se realiza el seguimiento al cumplimiento establecido para los lineamientos y procedimientos. **Apropiación e implementación normativa:** se mantiene e impronta el sistema de acuerdo con la normativa legal vigente aplicable.

- FACTOR CONDICIONES AMBIENTALES / ENTORNO

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad ● No Aplica

Mediciones ambientales (ruido, iluminación, confort térmico).

Identificación de peligros y valoración de los riesgos.



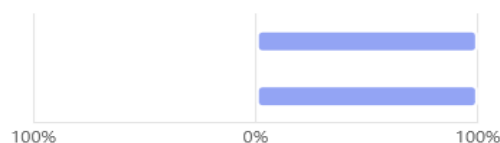
Se han implementado mediciones ambientales e identificación de peligros, predominando intervenciones locativas, de seguridad físicas entre otras, que requieren atención oportuna de las dependencias transversales (Administrativa, OTI y contractual).

• FACTOR PROVEEDORES

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad ● No Aplica

Distribución y mantenimiento de los Equipos atención a emergencias,

Realización de Exámenes Ocupacionales (periódicos)



Se evidencia que los proveedores dan respuesta oportuna a los requerimientos en los tiempos contractuales.

• FACTOR PARTES INTERESADAS

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad

Identificación necesidades y expectativas

Medición de satisfacción Grupos de Valor

Espacios de Participación y Rendición de Cuentas



Se gestiona la identificación de necesidades, medición de satisfacción, espacios de participación y rendición de cuentas, el cual permite una planeación oportuna y acorde a las necesidades del sistema, se puede fortalecer con el compromiso y participación de los interesados.

6.3 SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL

POLÍTICA DEL SGA

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se compromete con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, la gestión integral de los residuos, el uso eficiente del agua y la energía, la reducción del consumo de papel y la implementación de compras sostenibles, en alineación con los principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, la UARIV se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables, asignar los recursos necesarios, fortalecer la comunicación y la participación y toma de conciencia de las partes interesadas, aplicar buenas prácticas ambientales y a la mejora continua del desempeño del Sistema de Gestión Ambiental mediante planes y programas, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Norma ISO 14001:2015 a todos los procesos y sus sedes administrativas a nivel territorial.

ALCANCE

El Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se implementa, mantiene y mejora conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a la norma técnica colombiana NTC ISO 14001:2015, aplicando a todos los procesos, sedes a nivel nacional y territorial, centros regionales y zonas de influencia, así como a los funcionarios, contratistas, colaboradores, visitantes y demás partes interesadas que intervienen en las actividades, productos y servicios de la entidad.

En este marco, el alcance del Sistema comprende el análisis del contexto organizacional, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los riesgos y oportunidades, los aspectos e impactos ambientales identificados, los requisitos legales y otros requisitos aplicables, y la implementación de acciones orientadas a la protección del ambiente, la prevención de la contaminación y la mejora del desempeño ambiental.

Además, el Sistema se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con principios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental reconocidos a nivel internacional y con las bases del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional, que orientan la formulación, ejecución y seguimiento de los programas y documentos del Sistema., de acuerdo con lo anterior, se muestra la alineación de los programas y documentos del SGA a continuación:

Tabla: alineación de los programas y documentos del SGA a los principios y ODS

Principio 7: apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Política ambiental, Programa de compras sostenibles, Anexo guía para la supervisión SGA, inclusión de requisitos técnicos ambientales en procesos contractuales seguimiento a los programas de gestión ambiental.
Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Política ambiental, Guía de buenas prácticas ambientales, Programa de prácticas sostenibles, fechas de conmemoración ambiental, jornadas de sensibilización ambiental.
Principio 9: favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Programa de prácticas sostenibles, Programa de compras sostenibles, Programa de buenas prácticas Cero Papel, 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, programa de prácticas sostenibles y programa de eficiencia energética
Objetivo 7: garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna	Jóvenes con derechos que lideran las transformaciones para la vida	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		Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales, programa de prácticas sostenibles, programa de buenas prácticas cero papel, programa de compras sostenibles, programa de ahorro y uso eficiente de agua, programa de eficiencia energética y programa de manejo integral de residuos sólidos.
Objetivo 13: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos		Política del SGA, Guía de buenas prácticas ambientales, programa de prácticas sostenibles, programa de buenas prácticas cero papel, programa de compras sostenibles, programa de eficiencia energética y Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Fuente: UARIV 2026

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

Para efectos del Sistema Integrado de Gestión – SIG, las partes interesadas identificadas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV se clasifican en directas e indirectas, de acuerdo con su nivel de interacción e influencia en el desarrollo de los procesos institucionales.

Partes interesadas directas: son a aquellas que mantienen una relación permanente o funcional con la Unidad y participan de manera activa en la ejecución de sus procesos. Estas son: las entidades del orden nacional y territorial, la sociedad, las organizaciones privadas, la

comunidad internacional y el cliente interno.



Fuente: UARIV, 2026

Partes Interesadas Indirectas son: víctimas del conflicto armado denominadas al interior del sistema de gestión “Víctimas Autónomas” considerando que ellos son los clientes directos de los procesos misionales, su identificación se encuentra en los diferentes sistemas de información que alimenta el Registro Único de Víctimas.

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 Necesidades y expectativas de las Entidades de orden nacional y territorial

ENTIDADES DE GESTIÓN Y CONTROL AMBIENTAL (SECRETARÍAS AMBIENTALES, CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE – MADS)	
Necesidades	Expectativas
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, 2026)

Tabla: necesidades y expectativas de los clientes internos

Comités de la alta dirección, funcionarios y contratistas de la UARIV y sus familias, operadores, puntos de atención y centros regionales	
Necesidades	Expectativas
1. Contribuir a la eficiencia y eficacia del de Gestión Ambiental -SGA mediante la participación en la implementación, mantenimiento y su mejora continua.	1. Conocer la política, alcance y los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.
2. Atender requerimientos realizados a la Unidad por parte de las entidades de vigilancia y control ambiental de manera	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

Comités de la alta dirección, funcionarios y contratistas de la UARIV y sus familias, operadores, puntos de atención y centros regionales	
Necesidades	Expectativas
oportuna.	donde tenga presencia la Unidad.
3. Implementar buenas prácticas ambientales que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por el desarrollo de las actividades.	3. Apoyar activamente en la identificación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales y otros requisitos a nivel nacional y territorial.
4. Identificar la totalidad de aspectos e impactos ambientales generados por el desarrollo de las actividades de la entidad.	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.
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).	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.
6. Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.	

Fuente. (UARIV, 2026)

Tabla: necesidades y expectativas de las organizaciones privadas

(Gestores de RESPEL, receptores de RESPEL, proveedor de servicios, ONU)	
Necesidades	Expectativas
1. Cumplir los requisitos legales ambientales y otros requisitos en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la Unidad.	1. Implementar criterios de sostenibilidad ambiental en la entidad para los diferentes procesos.
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.	2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos los procesos contractuales.
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.	3. Asegurar la Gestión interna adecuada de los residuos peligrosos (RESPEL) y de manejo especial (RME) generados por la entidad.
4. Garantizar la gestión y disposición final adecuada de los residuos peligrosos (RESPEL) y de manejo especial (RME) generados en la Unidad.	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.
	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.
	6. Apoyar el control de los aspectos e impactos ambientales significativos a las actividades, productos y servicios desarrollados en la Entidad.

Fuente. (UARIV, 2026)

Tabla necesidades y expectativas de la sociedad

(ciudadanos, organización civil organizada)	
Necesidades	Expectativas
1. Garantizar el transporte y disposición final adecuada de los residuos aprovechables generados en la Unidad.	1. Implementar criterios de sostenibilidad ambiental en la entidad para los diferentes acuerdos.
2. Contar con buenas prácticas ambientales de ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel y manejo integral de	2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos los acuerdos.
	3. Asegurar la Gestión interna adecuada de los residuos aprovechables generados por la entidad.

(ciudadanos, organización civil organizada)	
Necesidades	Expectativas
residuos en cumplimiento con el Plan Institucional de Gestión Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Entidad para disminuir las afectaciones al ambiente. 3. Cumplir los requisitos legales ambientales y otros requisitos en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental para todo el territorio nacional.	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. 5. Apoyar el control de los aspectos e impactos ambientales significativos a las actividades, productos y servicios desarrollados en la Entidad

Fuente. (UARIV, 2026)

Tabla necesidades y expectativas de las Víctimas del conflicto armado

(Sujetos Individuales - Sujetos Colectivos)	
Necesidades	Expectativas
1. Articulación de los grupos de trabajo para el desarrollo de acciones a través de Cooperación Internacional. 2. Identificar incumplimientos de productos o servicios entre otros para ser atendidos mediante un Plan de mejora. 6. Seguimiento y diseño de los planes de mejoramiento a los compromisos y acciones planteadas en el SIG. 11. Evitar materialización de riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a las Víctimas. *Abrir espacios de articulación y coordinación con entidades del SNARIV y. * 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. * 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."	"* Generar espacios de rendición de cuentas permanente y con la difusión suficiente que permitan fortalecer O 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. * 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. * 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. * 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. * Generar acciones que busque la mejora continua de todos los documentos que componen al SIG."

Fuente. (UARIV, 2026)

CONTEXTO ORGANIZACIONAL EN EL MARCO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV reconoce el cambio climático como un factor transversal que incide de manera directa e indirecta en el cumplimiento de su misión institucional. El aumento en la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos, tales como inundaciones, sequías, deslizamientos y olas de calor, incrementa la vulnerabilidad de las poblaciones víctimas del conflicto armado, genera presiones adicionales sobre los territorios receptores y puede afectar la continuidad operativa de la Entidad.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, descritas en el numeral 1.1.3, se

orientan al desarrollo e implementación de estrategias de fomento, prevención y control de los aspectos ambientales identificados en las actividades que desarrolla la Unidad, los cuales contribuyen de manera directa o indirecta al cambio climático, mediante alteraciones en el uso de los recursos naturales y en la generación de impactos ambientales.

En este contexto, el Sistema de Gestión Ambiental – SGA incorpora el enfoque de cambio climático desde las perspectivas de mitigación y adaptación, considerando los riesgos climáticos asociados a las actividades administrativas, de atención a la población, operación territorial y gestión documental de la UARIV. Este enfoque se articula con lo dispuesto en la Ley 1931 de 2018, el Decreto 1076 de 2015, la Política Nacional de Cambio Climático y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fortaleciendo la gestión institucional basada en riesgos, así como la sostenibilidad ambiental y financiera de la Entidad.

Para tal fin, se han establecido instrumentos de planeación, seguimiento y control que permiten la identificación de aspectos e impactos ambientales, la definición de acciones y la evaluación de su efectividad, en coherencia con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), como base para la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

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 seis (6) programas de gestión ambiental articuladas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios de sostenibilidad ambiental 7, 8 y 9, 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:

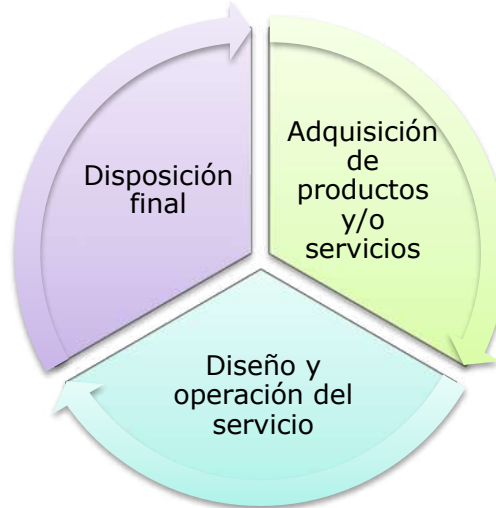
1. Programa de Ahorro y uso eficiente del agua
2. Programa de eficiencia energética
3. Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos
4. Programa de Buenas Prácticas “cero papel”
5. Programa de Compras sostenibles
6. Programa de Implementación de prácticas sostenibles

Estos programas se encuentran contenidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA en su décima versión Código 162,18,07-1, 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. https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/plan_institucional_de_gestion_a_mrbiental_piga_2026_v10/

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:

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.

ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

La identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales constituye un elemento esencial para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental – SGA de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV,

debido a que facilita el reconocimiento, análisis y la valoración de los efectos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios institucionales, desde la perspectiva de su ciclo de vida, utilizando la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.

En ese sentido, se realiza la evaluación de los impactos identificados a partir de la significancia inicial y final; para la determinación de la significancia inicial de los impactos ambientales, la Unidad adopta como referente la Guía Técnica para la Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, adaptada al contexto institucional de la UARIV. Esta valoración inicial se realiza desde un enfoque cualitativo y considera los impactos en su condición potencial, sin tener en cuenta la aplicación de controles operacionales existentes, con el propósito de identificar aquellos aspectos e impactos que presentan una mayor incidencia sobre el medio ambiente.

en segunda instancia, una vez identificados los impactos ambientales con mayor nivel de significancia inicial, el Sistema de Gestión Ambiental define los controles operacionales necesarios para asegurar el logro de los resultados ambientales esperados, considerando la naturaleza de las actividades institucionales, la identificación de amenazas y oportunidades, los requisitos legales y otros requisitos aplicables, así como el uso eficiente de los recursos. Los controles operacionales corresponden a métodos de verificación y acciones de manejo que permiten prevenir, mitigar o controlar los impactos ambientales negativos asociados a la operación institucional, en concordancia con los lineamientos de la Norma ISO 14001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Una vez evaluada la eficacia de los controles operacionales definidos, se determina la significancia final de los impactos ambientales, lo cual permite establecer de manera objetiva el nivel residual del impacto y orientar la toma de decisiones frente a la gestión ambiental institucional. Esta valoración final constituye un insumo clave para la priorización de acciones, el seguimiento al desempeño ambiental y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

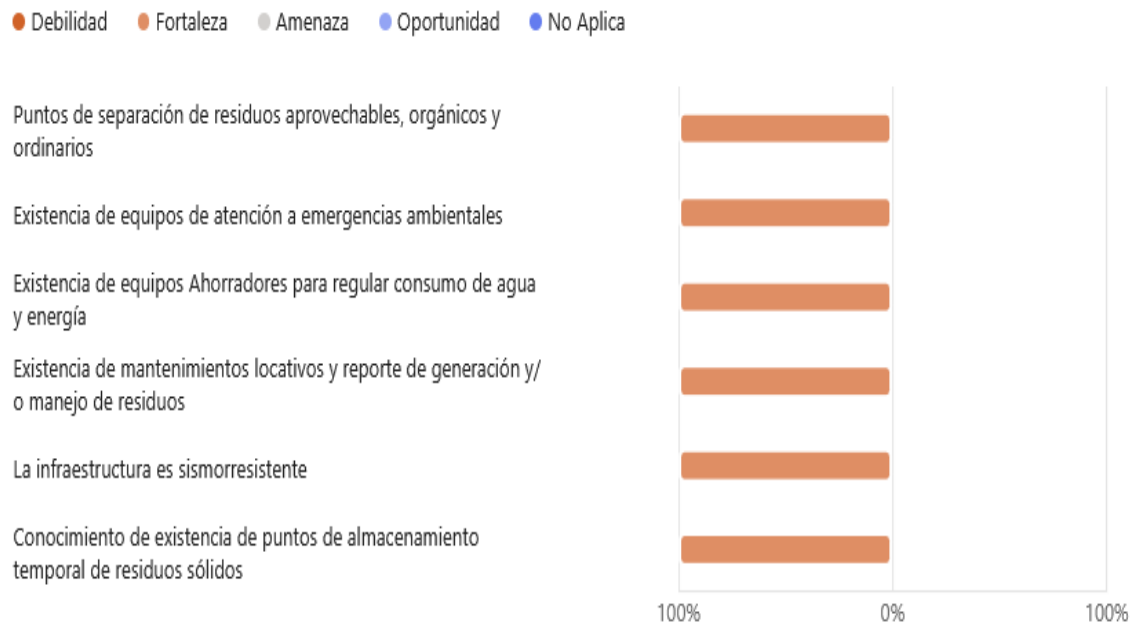
De acuerdo con la significancia final de los impactos ambientales, la UARIV establece las actividades de gestión ambiental correspondientes, orientadas al control de los impactos clasificados como negativos moderados y altos, a la prevención de los impactos negativos bajos, al fomento de los impactos positivos y a la no aplicación de acciones para aquellos aspectos sin impacto ambiental. Estas actividades se documentan en los instrumentos del SGA, garantizando la trazabilidad entre los impactos identificados, los controles establecidos y las acciones implementadas.

A partir de esta valoración cualitativa, el Sistema de Gestión Ambiental establece lineamientos y acciones orientadas al fomento, prevención y control de los impactos ambientales, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura y educación ambiental, al uso racional de los recursos naturales y a la protección de un ambiente sano, en coherencia con los objetivos ambientales de la Unidad, los objetivos de desarrollo sostenible y su compromiso institucional frente a la sostenibilidad ambiental.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/formato-matriz-de-identificacion-y-evaluacion-de-aspectos-e-impactos-ambientales-v10/

6.3.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

- FACTOR INFRAESTRUCTURA



Para la presente vigencia se evidencian cambios significativos que respaldan el cumplimiento de los requisitos del sistema y contribuyen a la mitigación de impactos y al desempeño institucional. La existencia de puntos de separación de residuos, adecuadamente identificados y ubicados, demuestra la correcta aplicación de la Resolución 2184 de 2019 y favorece la gestión diferenciada de los residuos sólidos. Asimismo, se cuenta con un kit control de derrames en todas las sedes administrativas teniendo en cuenta la presencia de químicos como hipoclorito de sodio y tóneres. Igualmente, se resalta la presencia de un equipo especializado para la atención de mantenimientos locativos para responder a posibles riesgos al interior de las instalaciones, asegurar la continuidad operativa y prevenir eventos de afectación ambiental, y la presencia de equipos ahorradores de agua y energía, constituye un elemento clave para el ahorro de recursos, aportando a las metas de eficiencia energética y a los compromisos del SGA bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG—. Finalmente, el adecuado conocimiento sobre los puntos de almacenamiento temporal de residuos facilita el cumplimiento de los procedimientos internos y garantiza una gestión responsable desde la fuente, aunque es necesario establecer estrategias enfocadas a la apropiación frente a la buena separación de los residuos en los puntos ecológicos disponibles para tal fin, y así mejorar la calidad de entrega de los residuos a las asociaciones de recicladores de oficio.

- FACTOR TALENTO HUMANO

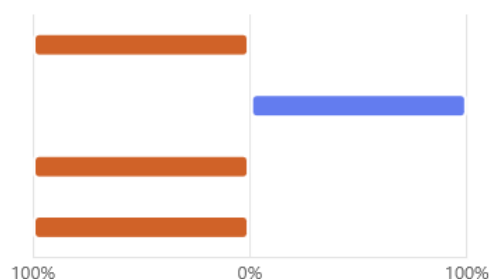
● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad

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



En la actualidad ad el SGA realiza actividades que superan la capacidad de atención en los profesionales; no obstante, bajo el liderazgo de la OAP, se realizó una reunión con el propósito de realizar recomendaciones relacionadas con la actualización tanto del documento como de la información debido a que el formato que actualmente se utiliza no es práctico y genera confusiones. Un punto a destacar es la asignación de gestores ambientales en las DT's quienes son los responsables de atender todos los requerimientos del sistema, generando y consolidado igualmente todas las evidencias que soporten las actividades en territorio; no obstante, es necesario establecer estrategias enfocadas a la disminución de la rotación de los profesionales quienes sean asignados para el rol tanto de enlace SIG como de gestor ambiental ya que genera un impacto en la interiorización y apropiación de las actividades en el marco del mantenimiento del SGA y el Sistema Integrado de Gestión.

• FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad

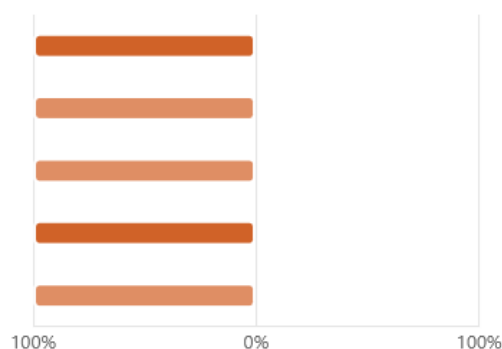
Consulta y aplicación de los documentos asociados al SGA

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

Identificación de los requisitos legales ambientales

Conocimiento e implementación de Plan de Gestión Integral de residuos sólidos - PGIRS para residuos aprovechables y peligrosos

Conocimiento e implementación del PIGA y los 5 programas asociados



Para la vigencia 2025, el SGA presentó el PIGA con sus respectivas actualizaciones ante el Comité de Gestión y Desempeño al ser un Plan Estratégico de la UARIV, donde fue aprobado para su posterior publicación; en ese sentido, se propuso incluir la implementación del programa de eficiencia energética, teniendo en cuenta que este recurso registra valores de consumo muy altos a nivel general en todas las DT's y Nivel Nacional, lo que hace necesario establecer estrategias que fomenten el consumo responsable y de control que permitan la toma de decisiones mediante información cuantitativa para la atención de los puntos críticos de consumo y la prevención para que esta situación no se presente en el futuro.

- FACTOR CONDICIONES AMBIENTALES / ENTORNO

● Debilidad
 ● Fortaleza
 ● Amenaza
 ● Oportunidad
 ● No Aplica



La identificación de condiciones ambientales, permite tener una visión inicial de la calidad al interior de las instalaciones como en el entorno y cuál es la percepción frente a los posibles efectos ambientales y en salud pública; en ese sentido, el SGA incluye criterios de sostenibilidad para otorgar avales ambientales a todos los procesos contractuales que

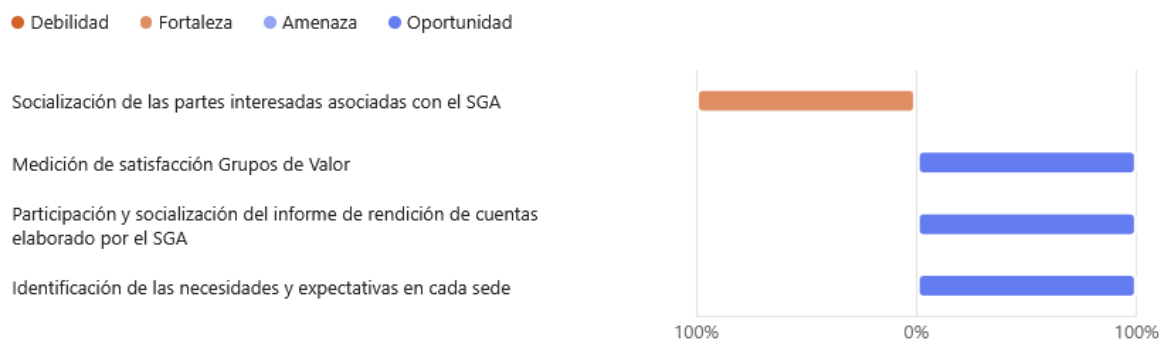
adelanta durante cada vigencia como un control de tipo administrativo y la identificación de requisitos legales de orden nacional y regional las cuales puedan impactar la misionalidad de la Entidad; no obstante, es recomendable realizar inspecciones ambientales a fin de identificar cuáles de las condiciones pueda presentar afectaciones a nivel ambiental durante la ejecución de las actividades identificadas en la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.

- **FACTOR PROVEEDORES**



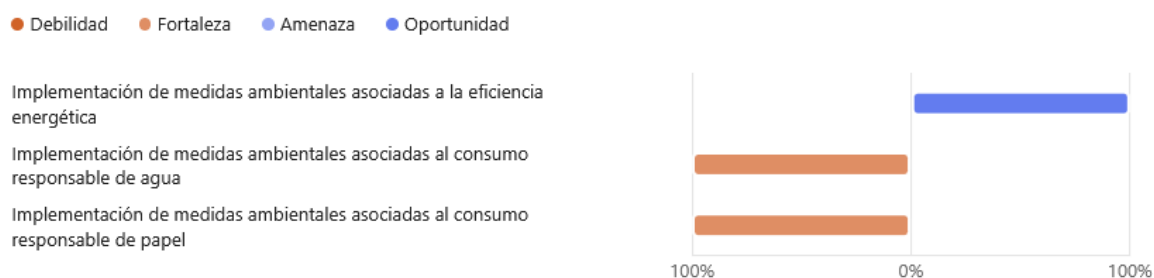
El GGAD cuenta con un equipo especializado en la atención de mantenimientos correctivos en su sede principal y en las sedes teniendo en cuenta los términos de contratación, lo que facilita el control y entrega de soportes al SGA como parte del seguimiento. En cuanto a la gestión de residuo sólidos, la UARIV cuenta con el apoyo de la asociación de recicladores Puerta de Oro como medida de contingencia dado el alto volumen de generación de los residuos, actualmente la Entidad se encuentra adelantando el proceso de "Acuerdo de Corresponsabilidad" el cual permite establecer criterios para una gestión integral de los residuos aprovechables. Para los gestores autorizados para la disposición final de residuos peligrosos - RESPEL, el SGA actualmente no cuenta con un rubro que permita adelantar el proceso de entrega según como lo establece la norma; no obstante, se ha identificación plenamente la necesidad como parte de la mejora continua. Un punto a resaltar, es la apropiación gradual tanto de las direcciones territoriales como de los procesos en la identificación y diligenciamiento de los formatos que soportan la buena gestión de los residuos de la entidad; al respecto, es necesario fortalecer el diligenciamiento en espacios presenciales con los equipos de apoyo principalmente.

- **FACTOR PARTES INTERESADAS**



El documento PIGA es actualizado y presentado anualmente, donde se socializan las partes interesadas en el Comité de Gestión y Desempeño, donde es aprobado para su publicación. En cuanto a la medición de la satisfacción de los grupos de valor, se fortaleció principalmente al cliente interno (funcionarios y contratistas), mientras que, se está consolidando el documento "Ficha Técnica Instrumento Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas del SGA" al identificar varios documentos de la misma índole los cuales pueden ocasionar confusión en el proceso de diligenciamiento. Es importante resaltar que, si bien se ha fortalecido las jornadas de sensibilización ambiental con la articulación de entidades como el IDEAM y el Instituto Von Humboldt entre otros, el reto consiste en aumentar la participación de funcionarios y contratistas evidenciado en la cantidad de profesionales que diligencian las asistencia Finalmente, mediante la identificación de condiciones ambiental es posible conocer a priori las necesidades de las sedes; sin embargo, es recomendable realizar visitas de inspección ambiental de áreas con el propósito de identificar puntos críticos que puedan aumentar riesgos a corto, mediano y largo plazo.

- **FACTOR LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS:**



En los procesos contractuales se han incorporado obligaciones ambientales de manera explícita, fortaleciendo el cumplimiento de los lineamientos institucionales. De forma paralela, el equipo implementador del SGA, liderado por la Coordinación del GGAD, adelanta un proceso de solicitud de cotizaciones para la realización de monitoreos ambientales, orientados a evaluar calidad del aire, niveles de ruido, huella de carbono, huella hídrica y auditorías energéticas, entre otros aspectos. Esta gestión permitirá definir el rubro correspondiente y consolidar la necesidad ambiental dentro de los procesos contractuales. Adicionalmente, se vienen implementando estrategias de sensibilización, entre ellas jornadas ambientales sobre Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER), Cambio climático, Semana del Agua y la Semana del Medio Ambiente entre otros, con el fin de fortalecer la cultura ambiental en la Entidad

6.4 SISTEMA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) administra información altamente sensible relacionada con la población víctima del conflicto armado, razón por la cual requiere un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) sólido, documentado y en mejora continua. Este sistema constituye el marco mediante el cual la Entidad garantiza la confidencialidad, integridad, disponibilidad, privacidad y calidad de la información que respalda sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control.

Como parte del entendimiento del contexto organizacional, la Entidad llevó a cabo un análisis DOFA del SGSI, en el cual se identificaron fortalezas como la existencia de controles físicos y digitales robustos, la oficialización de políticas de seguridad y el seguimiento articulado con Enlaces SIG; oportunidades relacionadas con la actualización de procedimientos, la incorporación de talento especializado y el fortalecimiento territorial; así como debilidades y amenazas asociadas a brechas que una vez identificadas constituyen la base para la mejora continua del sistema de gestión.

Adicionalmente, en el marco del SGSI se identificaron las partes interesadas relacionadas con el aseguramiento de información lo cual permitió identificar las correspondientes necesidades, expectativas y requisitos como parte del entendimiento del contexto interno y externo e la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la Oficina de Tecnologías de la Información ha presentado para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño los instrumentos estratégicos institucionales tales como el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI) y el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad, los cuales definen la hoja de ruta para la implementación de controles, la madurez de capacidades y la mitigación de riesgos que puedan comprometer la operación institucional.

- **Objetivos del SGSI**

A continuación, se listan los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, establecidos por la Entidad:

- A. Proteger la información y sistemas de información, según estándares que salvaguarden la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de los activos de la Entidad.
- B. Implementar los controles de seguridad de la información para mitigar, reducir o eliminar la divulgación, pérdida o modificación no controlada de los activos de la Entidad.
- C. Realizar seguimiento a los eventos e incidentes de seguridad para obtener lecciones aprendidas y mejorar periódicamente el sistema de gestión de Seguridad de la Información.
- D. Promover, mantener y establecer la cultura de seguridad de la información en la Unidad para las Víctimas y partes interesadas.

E. Incrementar la disponibilidad de servicios de TI y de operación, a través del plan de continuidad de negocio.

F. Suministrar información confiable, íntegra, oportuna, accesible y de valor a la población Víctima

- **Política General del SGSI:**

La Unidad para las Víctimas gestiona, controla y salvaguarda la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos y de la población víctima, mediante la gestión de riesgos de seguridad de la información y la implementación de controles físicos y digitales para prevenir incidentes, promover la continuidad de las operaciones y desarrollar la cultura de seguridad de la información.

De igual manera, pretende cumplir con la normatividad vigente y otras disposiciones en el marco de la mejora continua del mencionado sistema.

- **ALCANCE**

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

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aplica a:

- Todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control.
- Todas las Direcciones Territoriales.
- Toda la infraestructura tecnológica de la entidad.
- Proveedores, operadores y terceros con acceso a información o activos.
- Plataformas, aplicaciones, redes, bases de datos y servicios en nube.
- Se incluyen todas las sedes físicas (Sede San Cayetano y Direcciones Territoriales).

Adicionalmente, el SGSI implementa los controles establecidos en la Declaración de Aplicabilidad de Controles en un escenario de corresponsabilidad con los Procesos y Direcciones Territoriales.

- **Contexto Organizacional**

Entendimiento del contexto interno y externo

Mediante el instrumento (Forms) gestionado por la Oficina Asesora de Planeación en el 2025, se realizó el análisis DOFA del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Fortalezas (F)

Controles de seguridad implementados en equipos de cómputo, apoyados por herramientas

como PCsecure.

Controles de acceso físico robustos: guardias, biométricos, CCTV y registros automatizados de visitantes.

Seguimiento articulado con Enlaces SIG para reporte de riesgos y cumplimiento cuatrimestral. Oficialización de políticas y lineamientos SGSI, facilitando la operación de controles institucionales.

Oportunidades (O)

Ampliación del uso de SharePoint para gestión documental y colaboración segura.

Incorporación futura de personal especializado para roles SGSI y operación de seguridad.

Actualización y definición de nuevos procedimientos y protocolos de seguridad.

Espacios de formación, inducción y reinducción sobre normatividad de seguridad.

Encuentros presenciales de enlaces SGSI/SIG y fortalecimiento de la articulación territorial.

Debilidades (D)

Rotación de personal especializado, reduciendo la capacidad operativa del SGSI.

Falta de actualización del contexto interno y externo, así como de necesidades/expectativas de partes interesadas.

Medición de satisfacción de los grupos de valor asociados al SGSI pendiente de actualización.

Debilidades en la apropiación de procedimientos y lineamientos de seguridad.

Entre otras.

Amenazas (A)

Riesgo de acceso no autorizado o fuga de información debido a administración descentralizada y préstamo de contraseñas.

Impacto en la operación institucional por no contar con planes de contingencia plenamente definidos (Operación Misional o de Apoyo).

Persistencia de documentos físicos sin protección adecuada frente a C-I-D.

Esta matriz consolida los factores críticos internos y externos que afectan el desempeño del SGSI, permitiendo orientar decisiones estratégicas y priorizar acciones dentro de los planes PESI y actividades del MSPI.

- **Partes interesadas/Necesidades y expectativas**

A continuación, se presentan las partes interesadas, subgrupos, necesidades, expectativas y requisitos relacionados con el SGSI.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Víctimas del Conflicto Armado	Sujetos Individuales Sujetos Colectivos	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.
Sociedad	Comunidad Civil	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	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	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	Tener acceso a la información de las víctimas cuando sea requerido.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Formato Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Personerías	Tener acceso a la información de las víctimas cuando sea requerido.	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	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	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.	Política de Gobierno Digital Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Centro Cibernético Policial	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.	Ley 1273 de 2009. CONPES 3701 del 2011.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	CSIRT - PONAL	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.	Ley 1273 de 2009.

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
Entidades del Orden Nacional y Territorial	ColCERT (Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia)	Que la Unidad Reporte la información a incidentes de seguridad cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad. Que la Unidad gestione las alertas de ciberseguridad identificadas por el ColCERT.	Se realice por medio de los canales establecidos.	CONPES 3701 del 2011.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Superintendencia de Industria y Comercio	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	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.	Constitución Política de 1991 (artículos 249 a 253)
Clientes Internos	Procesos de la Entidad	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 2728 del 2021
Clientes Internos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Realizar seguimiento a las actividades del SGSI.	Que la información este actualizada y sea confiable.	Resolución 2728 del 2021
Clientes Internos	Mesa de Gobierno Digital	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.	Los requisitos para el establecimiento e implementación de un sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Que la información este actualizada y sea confiable.	ISO/IEC 27001:2022
Organizaciones Privadas	Proveedores de Comunicaciones - Proveedor Web.	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.	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.	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.	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.	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cumplimiento de las obligaciones, según los tiempos definidos en el contrato.	Contrato de operador de Gestión Documental.
Usuarios	Usuarios identificados en la Entidad.	La definición de las políticas de seguridad de	Socialización de las políticas asociadas a	Resolución 2728 del 2021

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITO
		la información.	usuarios.	Resolución 3157 del 2021

- **Normatividad**

La normatividad relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

- **Roles y responsabilidades Sistema de Gestión Seguridad de la Información**

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se han definido los roles principales y las responsabilidades más relevantes mediante el documento Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI):

1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Alta Dirección):
 - a. Aprobar y establecer el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, así como las directrices que permitan su implementación a nivel nacional.
 - b. Realizar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico
2. Dirección General, Oficinas Asesoras, Subdirección General, Secretaría General, Direcciones y Subdirecciones:
 - a. Participar en un escenario de corresponsabilidad en la implementación del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y garantizar los recursos requeridos.
3. Oficina de Tecnologías de la Información:
 - a. Coordinar las actividades de implementación del Plan Estratégico de Seguridad de la Información.
4. Funcionarios, Contratistas y Colaboradores:
 - a. Implementar las políticas, lineamientos y controles de seguridad aplicables.

En el siguiente enlace se estableció el detalle de los roles y responsabilidades detalladas del dominio de Seguridad de la Información:

https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/OficinaDetecnologasDeLainformacin/IQDcjRipzLWaS6B2zaLNbN_6AdUANzA5PwwZLh9zqeU_EZE

PLANES Y PROGRAMAS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

A continuación, se listan los planes institucionales gestionados por la Oficina de Tecnologías de la Información involucrados en la gestión de seguridad de la Información:

- **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI:** 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.

Enlace de consulta: https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/PETI-Plan-Estrategico-de-Tecnologias-de-la-Informacion-UARIV-2023-2026_V7.pdf

- **Plan Estratégico de Seguridad de la Información - PESI:** este plan involucra la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información estableciendo la estrategia de seguridad digital de la entidad, en el marco del alcance definido en la Política General de Seguridad de la Información e incluye la implementación de controles relacionados con la confidencialidad, integridad, privacidad y disponibilidad de la información, en un escenario de corresponsabilidad con los procesos y Direcciones Territoriales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Enlace de consulta: <https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/Plan-Estrategico-de-Seguridad-de-la-Informacion-UARIV-v4-2026.pdf>

- **Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información SGSI:** Este plan tiene como objetivo principal definir y priorizar las medidas necesarias para mitigar estos riesgos, asegurando así la continuidad de las operaciones y la protección de los datos sensibles. Para ello, se establecen controles y planes de tratamiento específicos destinados a gestionar eficazmente los riesgos identificados.

Enlace de consulta: <https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/Plan-de-Tratamiento-de-Riesgos-de-Seguridad-de-la-Informacion-2026.pdf>

6.4.1 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

- FACTOR INFRAESTRUCTURA

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad ● No Aplica

Repositorios de almacenamiento de Información

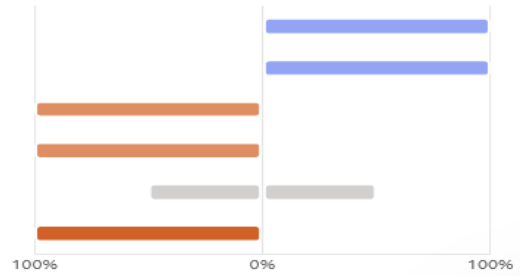
Instalación y actualización de Antivirus

Controles de seguridad implementados en equipos de computo

Seguridad Física: Control de acceso físico a las instalaciones

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

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



Repositorios de almacenamiento de información

DEBILIDAD

- en cuanto al manejo de documentos en tránsito y etiquetado (Clasificado, Reservado o público). Se requiere la articulación con Gestión Documental para la implementación del etiquetado.

FORTALEZA

- cse cuenta con la herramienta PCsecure que permite la configuración personalizada de controles. se cuentan con controles de acceso a las instalaciones como guardias de seguridad, biométricos, CCTV, PowerApps para el registro de visitantes.

AMENAZA

- Amenaza: debido a la administración descentralizada de sistemas de información y posibles escenarios de acceso no autorizado o fuga de información mediante préstamo de contraseñas, por parte de personal interno y externo.

OPORTUNIDAD

- Oportunidad: debido al uso del SharePoint, lo cual requiere organización en uso de las capacidades habilitadas.
- Oportunidad: Aún se registran equipos sin actualización y sincronización con la consola de Defender

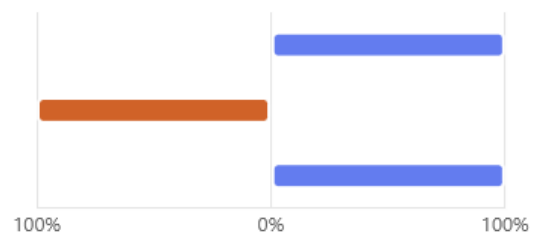
• FACTOR TALENTO HUMANO

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad

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

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

Personal con perfil acorde a Manual de Funciones



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

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
• No aplica	• En cuanto a la necesidad de actualizar de las políticas y lineamientos de seguridad de la información (ISO27001:2022). Sin embargo, se considera fortaleza la oficialización de las políticas y lineamientos que permito la implementación de controles (Operación) de seguridad.	• No aplica	• Salida de personal especializado, generando una disminución en la capacidad operativa del equipo implementador. Estos roles no han sido ocupados a la fecha del diligenciamiento del formulario. Posibilidad de incorporar personal especializado para ocupar los roles vacantes para soportar la operación de seguridad y la implementación de controles a nivel nacional

- FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

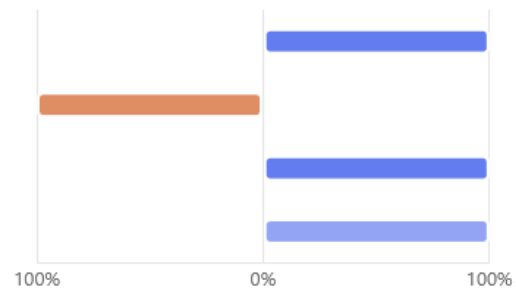
● Debilidad
 ● Fortaleza
 ● Amenaza
 ● Oportunidad

Apropiación e implementación de los procedimientos de seguridad de la información

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

Apropiación e implementación de normativa

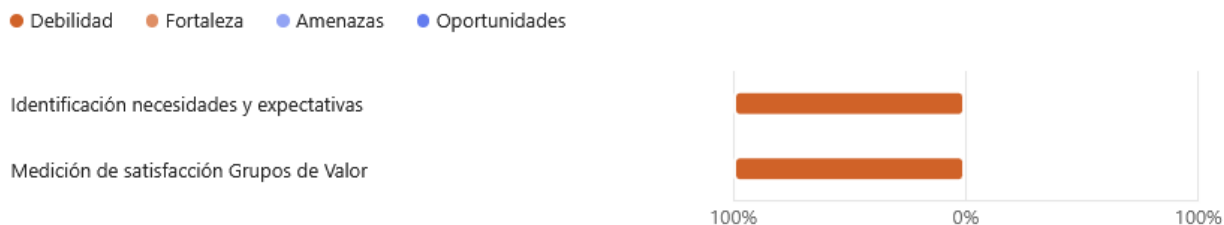
Definición e Implementación Planes de Contingencia



Apropiación e implementación de los procedimientos de seguridad de la información

DEBILIDAD	FORTALEZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD
• No aplica	• Articulación con Enlaces SIG para el seguimiento a la gestión de riesgos, mediante la entrega de soportes de implementación de planes de tratamiento y controles establecidos, con periodicidad cuatrimestral	• Afectación de la operación de la Entidad por la no definición de planes de contingencia de operaciones misionales y administrativas.	• Definición y actualización de procedimientos o protocolos de seguridad de la información, en el marco de la mejora continua. Socialización de normatividad relacionada con seguridad de la información en jornadas de inducción y reinducción

FACTOR PARTES INTERESADAS



Identificación de necesidades y expectativas

Debilidad: No se ha realizado actualización del contexto interno y externo, y en consecuencia, no se han actualizado las necesidades y expectativas de las partes interesadas (SGSI).
Debilidad: no se registra medición reciente de satisfacción de grupos de valor. (SGSI)

Necesidades: Definición del Enlace o Apoyo o Referente SGSI (Exclusivo para SGSI), quien sea la persona designada por el Proceso o DT para la gestión de implementación articulada de controles de seguridad de la información.

Expectativas:

Capacitación del personal del Proceso o DT designado para la gestión de implementación de controles de seguridad de la información.

Encuentros de enlaces SIG y SGSI presenciales para planeación estratégica y seguimiento al Plan de Implementación.

Que el personal designado como enlace, tenga los apoyos requeridos y el reconocimiento de la gestión por parte de la OAP y Dirección General.

6.5 SISTEMA GESTIÓN 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:

Rol	Responsabilidad
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: https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/plan-institucional-de-archivos-pinar-2025/

- Programa de Gestión Documental – PGD.

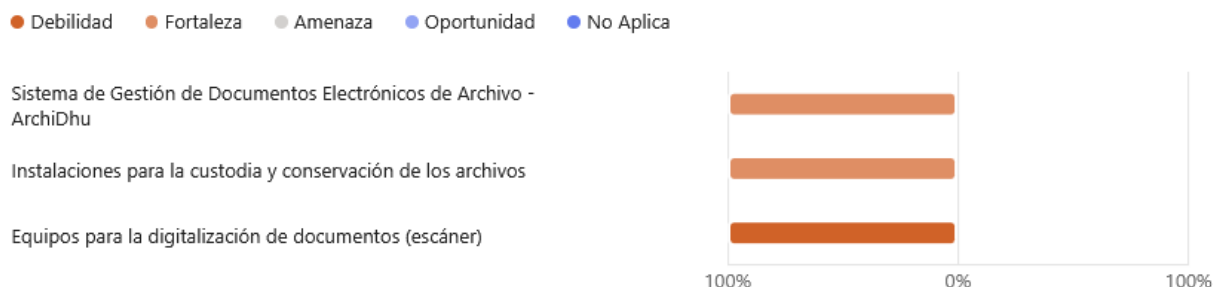
- **BENEFICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA**

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 ANÁLISIS DOFA – Cuestiones Interna y Externas

- **FACTOR INFRAESTRUCTURA**



Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - ArchiDhu

Debilidad La dotación actual de equipos de digitalización (escáneres) es un punto débil que obstaculiza los procesos, indicando posible falta de equipos, equipos obsoletos o insuficientes para el volumen de trabajo.

• FACTOR TALENTO HUMANO

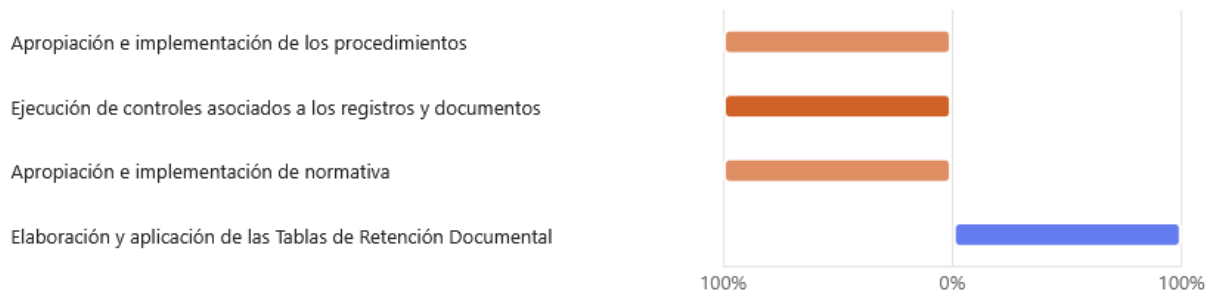


Socialización roles y funciones

Socialización roles y funciones, Oportunidad Existe una posibilidad externa o interna de mejora para los procesos de comunicación de roles y funciones. Indica que, aunque no es una fortaleza actual, hay una vía clara para optimizar este proceso y aumentar el cumplimiento del sistema.

• FACTOR PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

● Debilidad ● Fortaleza ● Amenaza ● Oportunidad



Ejecución de controles asociados a los registros y documentos

Ejecución de controles asociados a los registros y documentos Debilidad Existe una falta o deficiencia en la forma en que se realizan los controles de registros y documentos, lo cual es un punto débil interno que debe corregirse para garantizar la trazabilidad y la seguridad de la información. Es necesario que por proceso se dividan ítems a evaluar, ampliar el margen de evaluación sobre el cumplimiento.

• FACTOR PARTES INTERESADAS

● Debilidad ● Fortaleza ● Oportunidad ● Amenaza



Existe una posibilidad de mejora para perfeccionar los métodos de identificación y documentación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto podría implicar el uso de mejores herramientas de encuesta, análisis de datos, o diálogos más estructurados con el funcionario. La forma en que se mide la satisfacción de los grupos de interés se puede optimizar. Indica que, si bien la empresa probablemente ya lo hace, hay una oportunidad de implementar mejores metodologías o herramientas (como encuestas post-servicio, seguimiento trimestral, o el uso de CRM) para obtener datos más profundos y accionables sobre su satisfacción.



Unidad para
las Víctimas



facebook.com/unidadvictimas



X.com/UnidadVictimas



instagram.com/unidadvictimas



youtube.com/@UnidadVictimasCol

www.unidadvictimas.gov.co