

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES		Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES		Fecha: 18/07/2024 Paginas: 1 de 25

Fecha de Emisión del Informe	Día	2	Mes	09	Año	2026
------------------------------	-----	---	-----	----	-----	------

Número de Informe:	1/1
Nombre:	Informe de seguimiento a la política de participación ciudadana 2026
Objetivo:	Verificar que la política de participación ciudadana se está ejecutando de manera que permita a las partes interesadas acceder al derecho se las diversas formas de participación institucional en el marco de la ley
Alcance:	El trámite del informe inicia con el recaudo de la información y concluye con la presentación del informe.
Periodicidad:	El informe debe presentarse una vez al año, el cual se realiza con corte a 30 de julio de 2026.

1. MARCO JURÍDICO.

- a) Constitución Política de Colombia (Artículos 1, 40 y 103). Allí se concibe el Estado bajo el modelo de la democracia participativa. Establece el derecho fundamental a participar en el control del poder político y define formalmente los mecanismos de participación ciudadana (voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, iniciativa legislativa y revocatoria del mandato).
- b) Ley Estatutaria 1757 de 2015, Es el Estatuto de Participación Ciudadana. Reemplazó los lineamientos operativos de la antigua Ley 134 de 1994. Regula la obligatoriedad de que las entidades públicas incorporen planes institucionales de participación, define las reglas del control social a la gestión pública y la transparencia obligatoria mediante la Rendición Pública de Cuentas. También crea el Consejo Nacional de Participación Ciudadana.
- c) Ley 489 de 1998, Regula la estructura y funcionamiento de la Administración Pública del orden nacional. Exige la democratización de la gestión pública mediante la obligatoriedad de convocar a audiencias públicas, incorporar veedurías ciudadanas en los procesos contractuales y diseñar espacios permanentes de diálogo institucional.
- d) Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Es una norma instrumental que obliga a las entidades nacionales a publicar proactivamente la información técnica y financiera que la ciudadanía requiere para incidir o evaluar la gestión.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 2 de 25

- e) Ley 87 de 1993 de Colombia, que establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado, vincula la participación ciudadana directamente con los mecanismos de control, evaluación y transparencia de la gestión pública. Los apartados específicos de esta ley que se refieren conceptual o directamente a la participación ciudadana son: artículo 2° (Objetivos del Sistema de Control Interno), literal f), artículo 3° (Características del Control Interno), literal d): artículo 12 (Funciones de los jefes de Control Interno), literal a)
- f) Decreto 1535 de 2022, que adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Interior ([Decreto 1066 de 2015 para adoptar oficialmente la Política Pública Nacional de Participación Ciudadana. Su objeto prioritario en las entidades del orden nacional es derribar barreras contextuales de acceso para la ciudadanía y fortalecer a los funcionarios públicos en competencias para una participación con carácter incidente.
- g) Decreto 1499 de 2017, Reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Sitúa la política de "Participación Ciudadana en la Gestión Pública" dentro de la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, obligando a que toda entidad nacional rinda cuentas de manera transversal y ejecute sus presupuestos con un componente participativo evaluado anualmente.

2. ALINEACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.

Este informe sobre la política de participación ciudadana se encuentra alineado con las Dimensiones de MIPG, teniendo en consideración que en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la participación ciudadana es un eje transversal cuyo propósito fundamental es garantizar que las ciudadanías incidan en el ciclo de la gestión pública (planeación, ejecución, control y evaluación).

2°. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación: Busca trazar la ruta de la entidad para responder a las necesidades de la ciudadanía.

Política de Planeación Institucional: Orienta el diseño de planes de acción incorporando obligatoriamente la participación ciudadana en la fase de diagnóstico y formulación. Exige que las entidades nacionales consulten y cocreen sus prioridades estratégicas junto a sus grupos de valor.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 3 de 25

3°. Dimensión de Gestión con Valores para Resultados: Se enfoca en la ejecución de la gestión de cara al ciudadano y la optimización de los servicios.

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Es la política matriz dictada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y obliga a las entidades a implementar estrategias efectivas para que la comunidad intervenga en la toma de decisiones, control legal de recursos y cogestión.

Política de Servicio al Ciudadano: Define los canales de atención y retroalimentación que facilitan el acceso a trámites y la radicación de PQRSDF. Busca asegurar que el ciudadano tenga una experiencia de calidad, accesible y respetuosa con un enfoque diferencial.

Política de Racionalización de Trámites: Promueve la simplificación y eliminación de barreras administrativas o regulatorias para que el ciudadano pueda participar e interactuar de forma más sencilla y económica con las entidades del Estado.

Política de Gobierno Digital: Utiliza las tecnologías de la información para abrir espacios virtuales de debate, consulta, votación e interacción ciudadana directa, promoviendo conceptos como el gobierno abierto y los datos abiertos.

4° Dimensión de Evaluación de Resultados: Asegura que las entidades nacionales demuestren la calidad y el impacto de su desempeño ante la sociedad.

Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: Integra la Rendición de Cuentas permanente. Exige la organización obligatoria de audiencias y diálogos públicos donde la entidad explica sus resultados financieros, metas logradas y fallas, permitiendo que el ciudadano evalúe su comportamiento institucional.

5° Dimensión de Información y Comunicación: Es transversal y garantiza la materia prima indispensable de la participación ciudadana: el acceso a los datos de lo público.

Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción: Basada en la Ley 1712 de 2014, obliga al Estado a publicar proactivamente la información institucional, presupuestal y contractual. Permite que los ciudadanos tengan acceso a datos reales para ejercer veeduría y control social eficaz.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 4 de 25

Política de Gestión Documental: Estructura y organiza los archivos para que la consulta de la información pública por parte de los ciudadanos resulte oportuna, íntegra y transparente.

7ª. Dimensión: Control Interno

Política de control interno alineado con el componente de la estructura del MIPG actividad de monitoreo y la tercera línea de defensa, donde a través de la realización de seguimientos y auditorías internas se evalúa el nivel de ejecución de los planes, programas, proyectos y los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones del mejoramiento continuo de la entidad.

3. PROPÓSITO DEL INFORME.

El informe sobre la política de participación ciudadana tiene como principal propósito la gestión desplegada por la entidad en materia de participación ciudadana es importante reseñar que además del marco normativo, la jurisprudencia actual de la Corte Constitucional considera la participación ciudadana como un principio fundamental, un derecho deber y un eje definitorio de la Constitución de 1991. En el ámbito de las entidades públicas del orden nacional, la jurisprudencia ha evolucionado para exigir que la intervención de los ciudadanos no sea un simple formalismo, sino un elemento vinculante y efectivo en la toma de decisiones.

Este informe está dirigido a la Dirección General y a los integrantes del Comité Institucional de Control Interno. Asimismo, puede ser de interés para los líderes de procesos y dependencias, los servidores públicos en general, y cualquier persona que lo consulte con fines académicos, de control social o por cualquier otra motivación legal.

Este informe realiza un seguimiento a las acciones institucionales que tienen el propósito de desarrollar y fortalecer la participación ciudadana.

4. CONTEXTO DEL INFORME.

La participación ciudadana en Colombia no es un concepto abstracto, sino un mandato estructural y normativo que transforma la relación entre el Estado y la sociedad. La Constitución Política de Colombia, en sus artículos 1, 40 y 103, define al país como una democracia participativa. Este marco constitucional otorga a los ciudadanos el derecho fundamental de

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 5 de 25

intervenir de manera directa en el control del poder político, poniendo a su disposición herramientas clave como el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato para incidir en el rumbo de la nación.

Para materializar este principio, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 (Estatuto de Participación Ciudadana) modernizó el panorama operativo. Esta norma obliga a todas las entidades públicas a diseñar e incorporar planes institucionales específicos de participación y crea el Consejo Nacional de Participación Ciudadana. Asimismo, la ley establece reglas estrictas de control social y fija la obligatoriedad de la Rendición Pública de Cuentas, asegurando que los gobernantes expongan de manera abierta y transparente los resultados de sus administraciones.

La estructura interna de la administración pública también se encuentra adaptada para responder a estas exigencias ciudadanas. Mediante la Ley 489 de 1998, se exige formalmente la democratización de la gestión pública del orden nacional a través de la convocatoria a audiencias públicas, la articulación de veedurías ciudadanas en los procesos contractuales y el diseño de espacios permanentes de diálogo. Complementariamente, la Ley 87 de 1993, en sus artículos 2, 3 y 12, vincula el control interno de las entidades del Estado con la evaluación pública, exigiendo que la participación sea un componente clave para fiscalizar la eficiencia de las instituciones.

Por su parte, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) funciona como una norma instrumental indispensable. Su propósito es garantizar que las entidades publiquen de forma proactiva la información técnica y financiera del Estado. Este acceso libre y transparente a los datos públicos rompe las asimetrías de información, convirtiéndose en el insumo fundamental para que los ciudadanos tengan la capacidad real de evaluar, vigilar y calificar la idoneidad de la gestión gubernamental.

Por su parte, las directrices del Gobierno Nacional han integrado la participación en el centro de la planeación estatal y el fortalecimiento institucional. El Decreto 1499 de 2017 incorpora la "Participación Ciudadana en la Gestión Pública" dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), obligando a las entidades a rendir cuentas transversalmente y ejecutar presupuestos participativos evaluados cada año. Paralelamente, el Decreto 1535 de 2022 adopta la Política Pública Nacional de Participación Ciudadana para derribar las barreras de acceso de la población y capacitar a los funcionarios públicos, garantizando así que la intervención ciudadana tenga un carácter verdaderamente vinculante e incidente en el país.

Un capítulo especial se relaciona con la participación ciudadana en el marco de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011), dado que representa un de los pilares

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 6 de 25

fundamental de la justicia transicional en Colombia. Esta ley concibe la participación como un derecho reparador indispensable para que las víctimas del conflicto armado actúen con incidencia directa en el Estado, mandando la creación de espacios institucionales estructurados para el seguimiento de las políticas públicas.

En este contexto, La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) cuenta con un cuerpo normativo específico para regular cómo las víctimas del conflicto armado inciden en la planeación, ejecución y control de las políticas públicas, regulado por un conjunto de resoluciones expedidas por esta entidad y enfocadas en la participación ciudadana y efectiva se clasifican a continuación:

El Protocolo Base de Participación Efectiva: Resolución 01668 de 2020. Es la norma vigente principal que compila, actualiza y regula el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado. Establece las reglas del juego para la conformación, elección y funcionamiento de las Mesas de Participación Efectiva a nivel municipal, distrital, departamental y nacional. Define los periodos de representación (ampliados a 4 años), los incentivos de participación y los canales de articulación con el Estado.

La Resolución 0388 de 2013, fue el primer instrumento histórico del protocolo de participación conocido. Aunque ha sufrido múltiples modificaciones y evoluciones (hoy recogidas sustancialmente en la resolución 01668 de 2020), sentó las bases para el diálogo incidente, el control social y el reconocimiento de los diferentes hechos victimizantes.

Resoluciones de Enfoque Étnico y Diferencial: Resolución 03216 de 2024. Modifica la Resolución 01668 de 2020 para adoptar el protocolo específico de participación efectiva de comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. Garantiza que los procesos autónomos de estas comunidades se respeten e integren correctamente en los espacios de decisión institucional de las víctimas. La Resolución 01709 de 2025, que incorpora formalmente el protocolo de participación efectiva adaptado a las dinámicas colectivas, organizativas y culturales del pueblo Rrom (gitano).

Resoluciones modificatorias e históricas relevantes: Resolución 0250 de 2019 que ajustó los criterios de las resoluciones iniciales (388, 588, 828 y 1392). Modificó aspectos procedimentales sobre fechas de convocatorias, la elección de las mesas de víctimas y los mecanismos de elección para delegados de víctimas en el exterior.

No obstante, es importante tener presente que en este informe no se hace seguimiento a este tipo de participación ciudadana, ya que corresponde aun proceso institucional desarrollado en un

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 7 de 25

procedimiento de la Subdirección de Participación. Su inclusión en el contexto es para que el lector de este informe tenga presente que la UARIV, además de la participación ciudadana general, tiene una dinámica especializada en los temas relacionados con su misionalidad.

Para finalizar, se traen a colación dos sentencias de la Corte Constitucional que hacen referencia a la importancia de la participación ciudadana en la funcionalidad de las entidades públicas, como un eje interpretador del componente normativo.

Sentencia C-089 de 1994 (magistrado ponente doctor Eduardo Cifuentes Muñoz, del 3 de marzo de 1994 y dentro del expediente P.E.-004): Analizó la constitucionalidad de la primigenia Ley 134 de 1994. Dejó en firme que la democracia participativa no desplaza a la democracia representativa, sino que la complementa. Por ende, las entidades de la administración pública no pueden restringir unilateralmente los canales de discusión ciudadana directa sobre las decisiones de política pública.

Sentencia C-150 de 2015 (magistrado ponente doctor Mauricio González Cuervo, del 8 de abril de 2015 y dentro del expediente PE-038): Realizó el control previo de constitucionalidad de lo que sería la Ley 1757 de 2015. Es la providencia de referencia sobre el tema. Define que la participación ciudadana no es solo un derecho político de elección, sino un principio rector y un derecho constitucional fundamental de carácter universal, aplicable de forma obligatoria en la órbita administrativa de todo el Estado.

En términos generales, la jurisprudencia de la Corte Constitucional en relación con la participación ciudadana ha determinado los siguientes aspectos claves:

- a) **La transición de la democracia representativa a la participativa.** La Corte ha reiterado (en sentencias hito como la C-150 de 2015 y la C-053 de 2023) que el modelo colombiano superó la noción clásica donde el ciudadano solo vota. Hoy en día, las entidades del orden nacional tienen la obligación de abrir canales permanentes para que las personas intervengan en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas.
- b) **Criterios de la participación efectiva.** Para la jurisprudencia actual, no cualquier espacio de diálogo cuenta como participación. Las entidades nacionales deben garantizar tres condiciones:
- c) **Previa e informada:** Se debe entregar información clara, oportuna y accesible antes de tomar decisiones o emitir regulaciones (como los proyectos de decreto o resolución), ii) **Deliberativa:** Debe existir un diálogo real y un debate de argumentos entre la entidad y

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 8 de 25

la ciudadanía, no una sola exposición de lo que la entidad ya decidió y iii) Eficaz: Aunque no todas las propuestas ciudadanas son obligatorias, las entidades nacionales tienen el deber de evaluar seriamente los aportes y motivar públicamente por qué los aceptan o los rechazan.

- d) **El control social a la gestión pública.** La jurisprudencia protege con especial fuerza las veedurías ciudadanas y los mecanismos de rendición de cuentas de los ministerios y departamentos administrativos. La Corte establece que la participación es la principal herramienta para garantizar la transparencia y combatir la corrupción en la administración central.
- e) **Consultas previas y enfoque diferencial.** En el orden nacional, la jurisprudencia ha sido estricta al evaluar las decisiones que afectan a comunidades étnicas (indígenas y afrodescendientes). La falta de una consulta previa legítima ha provocado la caída de leyes y proyectos nacionales, al considerarse una violación flagrante al derecho de participación.

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones asignadas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y aplicando las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS), establecidas en el párrafo del artículo 9° de la misma ley, realiza la evaluación a la información remitida y la que se encuentra en el dominio público de la web institucional

Mediante correo electrónico de la profesional de Oficina de Control interno, Jimena Yasno Gallego Jimena.yasno@unidadvictimas.gov.co, el día martes, 21 de julio de 2026 4:17 p.m., dirigido al doctor Luis Gabriel Taboada Castro Luis.taboada@unidadvictimas.gov.co, se solicita remitir la información y los soportes correspondientes relacionados los siguientes aspectos:

- a) Plan o estrategia institucional de Participación Ciudadana.
- b) Cronograma y evidencias de las actividades desarrolladas.
- c) Indicadores de seguimiento y cumplimiento.
- d) Informes de ejecución y resultados obtenidos.
- e) Evidencias de la atención dada a los aportes y compromisos derivados de los espacios de participación.
- f) Demás documentos que soporten la implementación de la Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Páginas: 9 de 25

La Oficina de Control Interno verifica la información documentada, así como las evidencias objetivas presentadas para demostrar la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Se constata que el proceso suministró la información requerida de manera completa y dentro de los términos establecidos. Si bien se suministran los enlaces de SharePoint dispuesto para la consulta de las evidencias cargadas por la dependencia, se presenta una dificultad para acceder a determinada información almacenada en la carpeta correspondiente, debido a que el usuario de ella no contaba con los permisos requeridos para la consulta, dificultando el desarrollo de la auditoría y la evaluación del cumplimiento de los criterios definidos.

Las entidades públicas del orden nacional en Colombia tienen la obligación legal y operativa de formular, publicar e implementar una estrategia o política de participación ciudadana, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta obligación se fundamenta y opera bajo las siguientes directrices vigentes para el año 2026:

- A. Ubicación en el marco del MIPG: Dentro del manual operativo de MIPG, este requerimiento se agrupa en dos dimensiones clave así:
 - i. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación: Exige que la participación no sea un hecho aislado, sino que esté integrada desde la formulación misma de los planes de acción institucionales.
 - ii. Dimensión de Gestión para el Resultado con Valores: Se ubica específicamente dentro de la política sectorial denominada "Participación Ciudadana en la Gestión Pública". Su propósito es facilitar la relación Estado-ciudadano para generar un mayor valor público.
- B. Normatividad que la respalda. Además del Decreto 1499 de 2017 (que regula el MIPG), esta política responde al cumplimiento normativo de:
 - i. La Ley Estatutaria 1757 de 2015 (Ley de Participación Ciudadana): Su artículo 2 obliga a todas las entidades a diseñar e implementar acciones que garanticen la intervención de la sociedad civil.
 - ii. El Decreto 1535 de 2022: Que adoptó formalmente la Política Pública Nacional de Participación Ciudadana.
- C. ¿Cómo deben publicarla y estructurarla? Para que el cumplimiento sea efectivo, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de las TIC dictan que las entidades deben habilitar una sección principal en su sitio web llamada Menú "Participa". La estrategia institucional compartida allí debe cubrir obligatoriamente todo el ciclo de la gestión pública distribuido en las siguientes secciones:

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 10 de 25

- i. Diagnóstico: Participación ciudadana para la identificación de problemas y necesidades.
- ii. Planeación: Mecanismos de planeación y presupuestos participativos.
- iii. Consulta ciudadana: Espacios para recibir opiniones sobre las normas, programas o proyectos de la entidad.
- iv. Colaboración e innovación: Trabajo conjunto para cocrear soluciones institucionales.
- v. Rendición de cuentas: Espacios permanentes de control y evaluación de resultados.
- vi. Control social: Garantías para el seguimiento ciudadano a los recursos públicos.

La Oficina de Control Interno verifica que en la pagina institucional de la Unidad se encuentra publicado la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2026, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/wp-content/uploads/2026/05/Estrategia-de-Participacion-y-Rendicion-de-Cuentas-2026-V2.pdf>



Tomado de la pagina web institucional

Examinado el documento en referencia, se tiene que allí se presenta la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2026 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV). Este instrumento busca fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía mediante un proceso permanente y bidireccional centrado en la transparencia de la gestión pública. La estrategia se fundamenta normativamente en leyes clave como la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1448 de 2011, y se estructura bajo tres pilares fundamentales definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): información, diálogo y responsabilidad.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Páginas: 11 de 25

A nivel estratégico, el plan destaca la transición de la entidad hacia un nivel de consolidación, tras alcanzar una calificación de 71,2 puntos sobre 100 en el autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la vigencia 2025, superando significativamente los 39,6 puntos obtenidos en 2024. Para guiar las acciones del 2026, la metodología define una ruta de cinco etapas (aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, y seguimiento y evaluación) e incorpora enfoques complementarios clave como el territorial, el diferencial, el de género y la participación incidente. Asimismo, se establecen metas e indicadores medibles, tales como lograr una publicación oportuna de informes igual o superior al 95% y un cumplimiento de la estrategia de al menos el 90% semestral.

Por último, el documento detalla las herramientas operativas y de comunicación que se desplegarán para interactuar con los grupos de valor e interés, priorizando a las víctimas del conflicto armado, organismos de control y la comunidad internacional. Entre las principales acciones de diálogo y divulgación programadas se encuentran las mesas de asistencia técnica, los espacios de diálogo social, las ferias de servicios y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. De manera obligatoria, la estrategia incluye un apartado especial y un espacio de participación enfocado en reportar los avances institucionales respecto a la implementación del Acuerdo Final de Paz, el cual deberá ejecutarse antes del 30 de junio de 2026.

Con lo anterior se evidencia que la entidad cumple con lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, además del marco normativo referente a tener una estrategia de participación ciudadana.

La Oficina de Control Interno evidencia que existe un micrositio denominado “Participa”, el cual puede ser consultado en la pagina institucional en el siguiente enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/participa/>



 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 12 de 25

Los resultados de la verificación del micrositio “Participa” da como resultado el concepto de cumplimiento normativo. Se evalúa la alineación de este canal digital con la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. El análisis se fundamenta estrictamente en las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), articulado de manera vinculante con los estándares de accesibilidad, usabilidad y publicación de información establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

El primer criterio estructural exige la integración obligatoria de seis secciones técnicas que cubren la totalidad del ciclo de la gestión pública. El micrositio de la entidad cumple con esta disposición al estructurar su oferta en torno al diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, la planeación y presupuesto participativo, la consulta ciudadana, la colaboración e innovación abierta, la rendición de cuentas y el control social. Este despliegue garantiza que las víctimas del conflicto armado cuenten con un canal digital permanente para incidir de manera formal en el diseño, la ejecución y la evaluación de las políticas que impactan de forma directa la restitución de sus derechos ciudadanos.

El segundo componente normativo corresponde a la operativización de los lineamientos del DAFP en materia de diálogo social y empoderamiento de los grupos de valor. El micrositio actúa como el dinamizador virtual del Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas, ofreciendo herramientas didácticas, convocatorias abiertas y canales de articulación con las Mesas de Participación en los niveles municipal, departamental y nacional. Con esto, la Unidad para las Víctimas supera el esquema de comunicación unidireccional y avanza hacia un modelo de gobernanza colaborativa, permitiendo que la ciudadanía afectada por el conflicto actúe como un actor técnico en las decisiones del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).

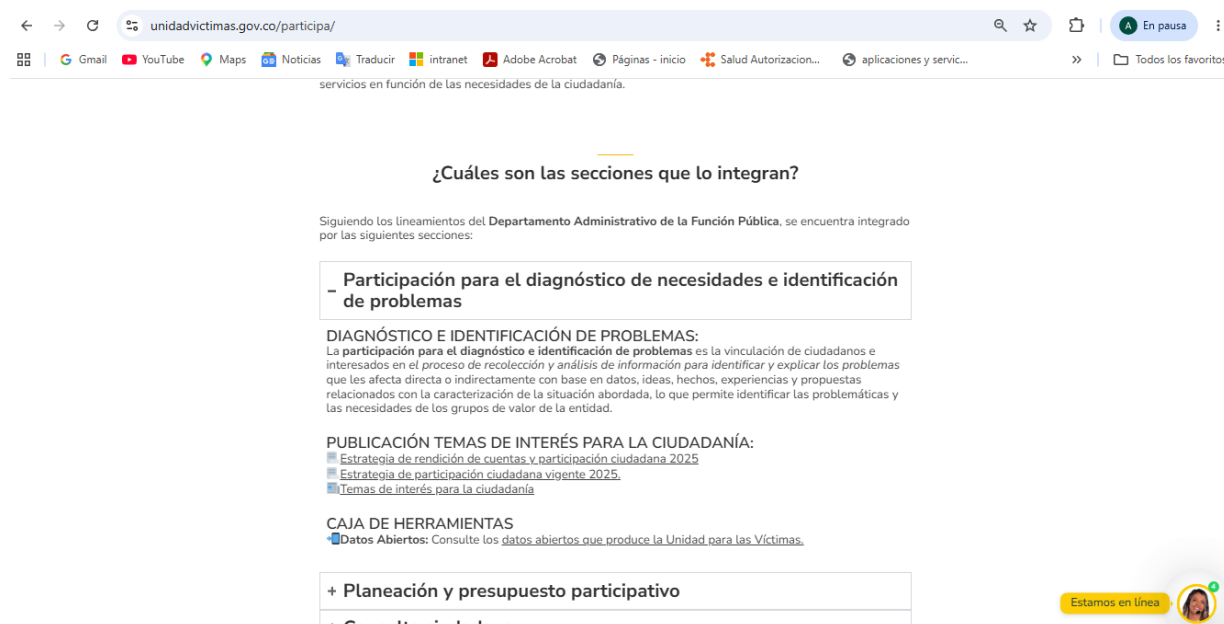
Por su parte, la conformidad con las directrices de MINTIC se valida a través del estricto cumplimiento de los estándares de transparencia activa, accesibilidad web y usabilidad fijados para los portales del Estado. El micrositio debe garantizar que la información de interés público sea dispuesta en formatos abiertos y legibles para tecnologías de asistencia, respondiendo al enfoque diferencial que caracteriza a la población víctima. La publicación anticipada de proyectos normativos para comentarios y la habilitación de mecanismos interactivos seguros resguardan el derecho fundamental al acceso a la información y mitigan las barreras digitales y tecnológicas complejas que históricamente han afectado a los territorios más vulnerables del país.

En conclusión, el Micrositio Participa de la Unidad para las Víctimas registra un cumplimiento normativo favorable al consolidar un ecosistema digital que respeta los parámetros regulatorios

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 13 de 25

vigentes en Colombia. La articulación armónica entre las metodologías de participación ciudadana dictadas por el DAFP y la infraestructura digital estandarizada por MINTIC asegura la legalidad del canal. Además, blinda el principio de centralidad de las víctimas, transformando la plataforma web en un instrumento real de control social, transparencia y legitimidad institucional.

Ahora la evaluación al micrositio se realiza al interior de cada uno de los componentes, donde se evidencia



The screenshot shows a web browser window with the URL unidadvictimas.gov.co/participa/. The page content includes:

- ¿Cuáles son las secciones que lo integran?**
- Seguindo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, se encuentra integrado por las siguientes secciones:
- Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas**
- DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS:** La participación para el diagnóstico e identificación de problemas es la vinculación de ciudadanos e interesados en el proceso de recolección y análisis de información para identificar y explicar los problemas que les afecta directa o indirectamente con base en datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas relacionados con la caracterización de la situación abordada, lo que permite identificar las problemáticas y las necesidades de los grupos de valor de la entidad.
- PUBLICACIÓN TEMAS DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA:**
 - Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2025
 - Estrategia de participación ciudadana vigente 2025
 - Temas de interés para la ciudadanía
- CAJA DE HERRAMIENTAS**
 - Datos Abiertos: Consulte los [datos abiertos que produce la Unidad para las Víctimas](#).
- + Planeación y presupuesto participativo**
- + Consulta ciudadana**

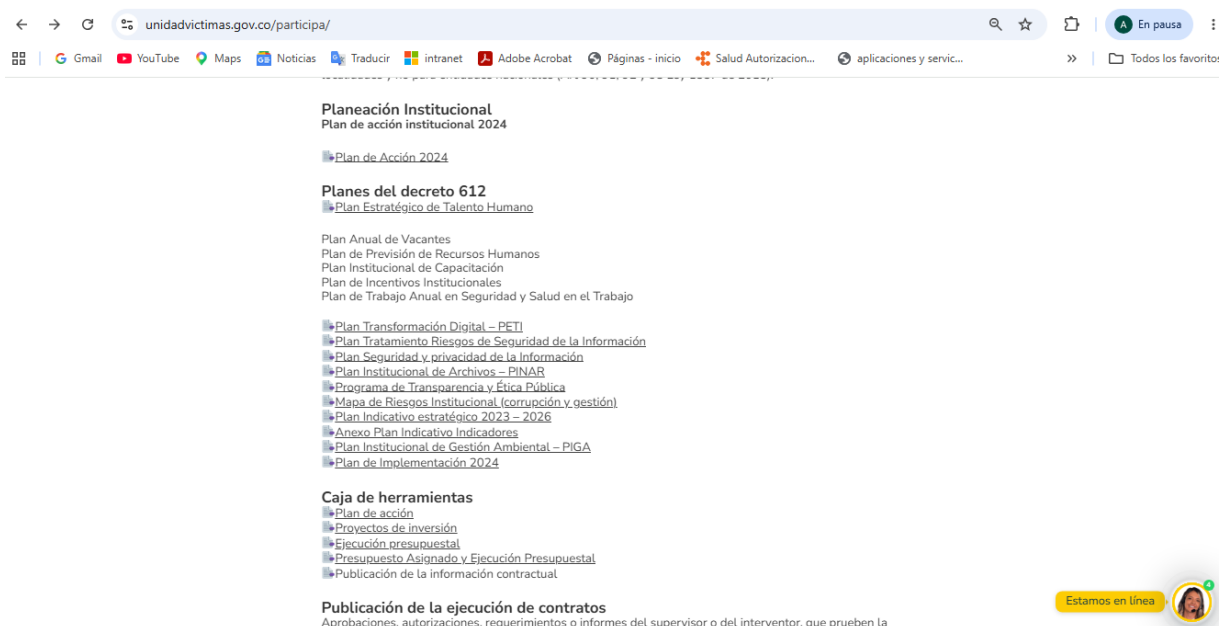
En el acápite de participación para el diagnostico de necesidades e identificación de problemas se tiene respecto de la publicación de temas de interés para la ciudadanía son de la vigencia 2025. En este punto la Oficina de Control Interno recomienda se actualicen los instrumentos a la anualidad 2026.

En lo referente a los datos abiertos se evidencia que: la Unidad gestiona y dispone sus datos abiertos bajo la Resolución 740 de 2014. Esta norma regula formalmente el gobierno de datos dentro de la entidad y dicta los lineamientos de seguridad de la información, para con ello cumplir las obligaciones legales de transparencia y el acceso a la información pública esta así garantizado. La entidad centraliza su estrategia en herramientas digitales, se resalta el uso de la Red Nacional de Información (RNI), la cual dispone de plataformas como el Geoportal. También hay iniciativas clave como Datos para la Paz. Dichos sistemas permiten la consulta libre de

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 14 de 25

reportes. Su estructura facilita una veeduría ciudadana efectiva. El sitio web incluye mecanismos de evaluación constante y se destaca una encuesta de satisfacción de datos abiertos. Esta herramienta mide la calidad del servicio prestado. Asimismo, la plataforma enlaza directamente con SUIN JURISCOL, vínculo que asegura el rigor normativo. Por ello se puede establecer que la gestión tecnológica cumple los estándares legales requeridos.

Para lo que corresponde a la Planeación y presupuesto participativo se tiene esta gráfica:



Como se puede observar, existe desactualización de la información referente a la publicación del plan de acción institucional, dado que se tiene publicado la vigencia 2024 y que debería ser la de 2026, si bien esta realizada su publicación en el ítem Caja de herramientas, donde se ubicada el plan de acción 2026. Este tipo de desactualización no permite que la participación ciudadana está basada en información actualizada. Por ello se recomienda que toda la información debe estar en las versiones vigentes.

En el aspecto de Consulta ciudadana se tiene lo siguiente:

Se muestran los proyectos de actos administrativos de interés general para ser objeto de observaciones ciudadanas, lo cual implica cumplimiento de la normatividad.

Cuando se hace un clic en el enlace normatividad conduce a la pagina de transparencia y acceso a la información y no directamente a los aspectos normativos. Esto no facilita la búsqueda de la

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 15 de 25

ciudadanía que tiene que hacer más procesamientos para acceder a la información normativa, la cual es el origen de la consulta, se recomienda que la Oficina Asesora de Comunicaciones haga un barrido general de este tipo de enlaces para que todos ellos lleven al ciudadano a donde solicita y no a otras zonas de la página, donde lo puedan confundir y hacer gravoso el acceso a los datos requeridos.

← → ↺

unidadvictimas.gov.co/participa/

🔍 ☆ 📄

En pausa

Gmail
 YouTube
 Maps
 Noticias
 Traducir
 intranet
 Adobe Acrobat
 Páginas - inicio
 Salud Autorizacion...
 aplicaciones y servic...

» | Todos los favoritc

Seguindo los lineamientos del **Departamento Administrativo de la Función Pública**, se encuentra integrado por las siguientes secciones:

+ Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas

+ Planeación y presupuesto participativo

- Consulta ciudadana

La consulta a la ciudadanía es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones. Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión en cualquier momento del ciclo de la gestión pública y para la mejora de trámites y disposiciones legales.

Normativa de la Entidad

- Normatividad
- Manuales, lineamientos y políticas internas de la UARIV

Proyectos de normas para comentarios

- Proyecto Actos Administrativos

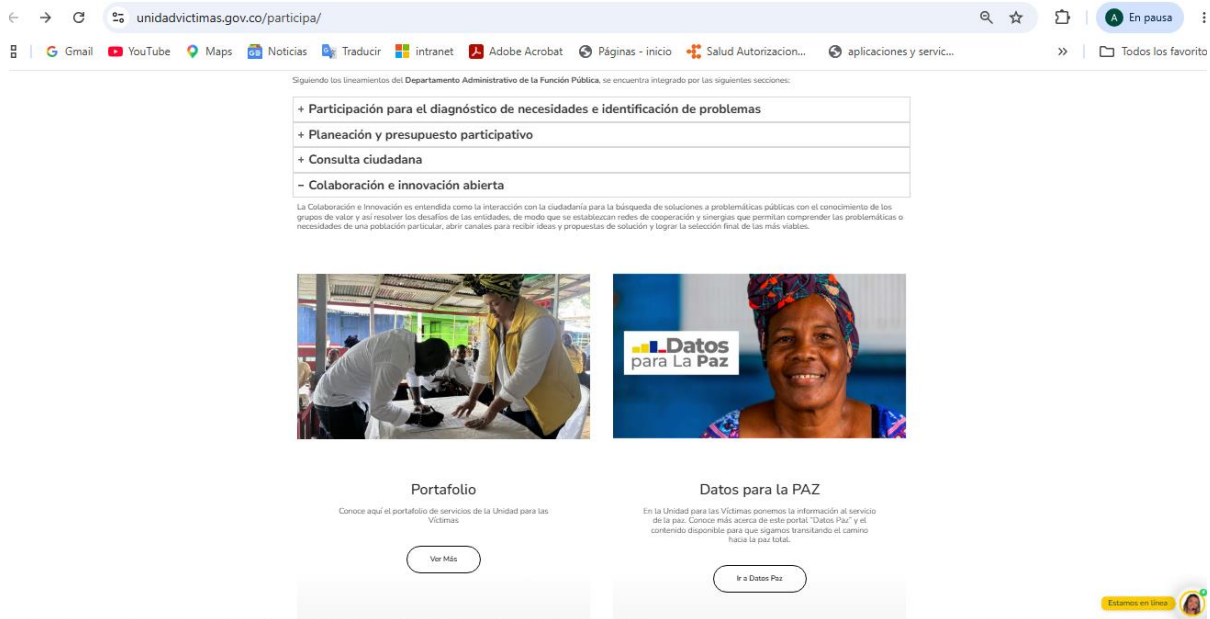
Caja de Herramientas

- Entra al SUCOP aquí

Datos abiertos : Consulte los [datos abiertos que produce la Unidad para las Víctimas.](#)

Para lo que corresponde a Colaboración e innovación abierta, se tiene que el portafolio de servicios que se muestra es de 2024, lo cual demuestra desactualización respecto de este documento. Para la Oficina de Control Interno es una debilidad del sistema de Control Interno mostrar un portafolio de fecha remota y no tener uno actualizado año a año. Es evidente que los servicios de la entidad, en términos generales son los mismos siempre, no obstante, existen situaciones de mejora por externalidades que deben ser conocidas por los ciudadanos. Se recomienda realizar las actualizaciones pertinentes. La siguiente es la gráfica de este ítem:

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 16 de 25

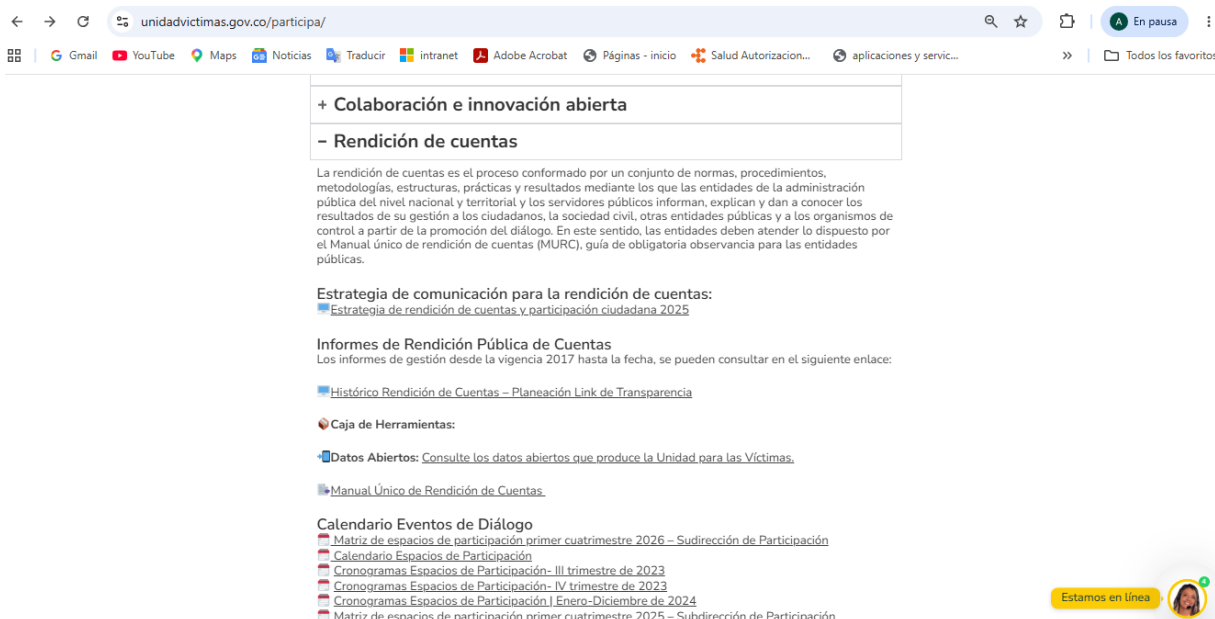


En lo atinente a datos para la paz, la información esta actualizada al mes de agoste de 2026, como se muestra:



En lo tocante a la rendición de cuentas se tiene la siguiente grafica:

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 17 de 25



The screenshot shows the website unidadvictimas.gov.co/participa/. The main content area is titled **+ Colaboración e innovación abierta** and **- Rendición de cuentas**. Below this, there is a paragraph explaining the process of accountability. Further down, there is a section for **Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas:** with a link to [Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2025](#). Another section, **Informes de Rendición Pública de Cuentas**, states that reports from 2017 to the present can be consulted at [Historico Rendición de Cuentas - Planeación Link de Transparencia](#). There is also a **Caja de Herramientas** section with links to [Datos Abiertos](#) and [Manual Único de Rendición de Cuentas](#). At the bottom, there is a **Calendario Eventos de Diálogo** section with links to various participation spaces and cronograms for 2023, 2024, and 2025. A small chat window on the right says 'Estamos en línea' with a user profile picture.

Como se puede observar, el informe final de la rendición de cuentas de la vigencia 2025 no esta publicado de manera independiente y el lector debe buscarlo en los históricos, lo cual resta transparencia en la entrega de la información. La Oficina de Control Interno considera que se debe publicar integralmente el más reciente informe de rendición de cuentas separado de los históricos. Además, la sola publicación de históricos no da cuenta de un análisis de la gestión longitudinal de la entidad durante todos los ejercicios de rendición de cuentas, mostrando aquellos aspectos que pueden ser reiterativos o los nuevos que afectan la gestión institucional.

Al evaluar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2025 se puede evidenciar que

El documento corresponde al Informe de Balance y Evaluación Final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), la cual se llevó a cabo el 30 de octubre de 2025.

Este informe, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación, detalla la planificación, ejecución y posterior evaluación de la gestión institucional correspondiente a la vigencia 2024 y al primer semestre de 2025, con el fin de cumplir con los principios de transparencia y buen gobierno.

Entre los aspectos positivos, se destaca el esfuerzo de planificación previa y uso de múltiples canales para garantizar el acceso a la información. La entidad diseñó y publicó con antelación el informe escrito, habilitó formularios digitales para recibir preguntas y utilizó redes sociales como Facebook, X (antes Twitter) e Instagram para la difusión. Además, la transmisión del evento a

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 18 de 25

través de YouTube y Facebook logró un impacto de más de 5,000 visualizaciones combinadas, y se garantizó una gestión de respuestas en línea mediante un guion estructurado y enlaces de atención directa (Chat Web) para resolver inquietudes ciudadanas.

No obstante, el informe evidencia importantes dificultades técnicas y de participación durante la jornada. Se reportaron fallas técnicas en la transmisión que limitaron la permanencia de la audiencia conectada y provocaron que el evento finalizara de manera abrupta, sin un cierre formal o audio. Esto afectó directamente la recolección de datos, ya que solo se recibieron dos respuestas en la encuesta de satisfacción. Asimismo, algunos ciudadanos señalaron la falta de claridad técnica al no presentarse de forma específica el porcentaje de cumplimiento del presupuesto asignado para 2024.

Tomando como base las conclusiones y lecciones aprendidas que detalla el informe de evaluación, la Dirección General de la Unidad para las Víctimas podría priorizar las siguientes tres acciones inmediatas para optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas:

- a) Corregir y blindar la infraestructura técnica de las transmisiones: Implementar un protocolo estricto de pruebas técnicas y de conectividad antes del evento para evitar cortes abruptos o la pérdida de audio. Esto garantizará que la ciudadanía permanezca conectada hasta el cierre formal, permitiendo también una difusión efectiva y oportuna del enlace de la encuesta de satisfacción.
- b) Descentralizar la convocatoria a través de las Direcciones Territoriales: Diseñar una estrategia de difusión conjunta que involucre activamente a las sedes regionales de la entidad. Vincular directamente a los territorios permitirá ampliar el alcance de la convocatoria y asegurar una participación masiva y representativa de todos los grupos de valor del país.
- c) Transparentar y simplificar la presentación del cumplimiento presupuestal: Modificar el formato de exposición de las cifras financieras para que incluyan, de forma explícita y comprensible, el porcentaje exacto de ejecución presupuestal de la vigencia. Con esto se atenderán directamente los reclamos ciudadanos sobre la falta de claridad en el manejo de los recursos asignados.

Para finalizar, la sección de Control Social tiene aspectos que se muestran en la gráfica así

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 20 de 25

información confidencial sin autorización, concentrándose 44 de los 67 casos del trimestre únicamente en marzo.

Para mitigar estas problemáticas de saturación y oportunidad, el documento concluye con una serie de recomendaciones estratégicas enfocadas en el fortalecimiento del talento humano y los sistemas tecnológicos. Se enfatiza la urgencia de estructurar mejores procesos de inducción y capacitación que aceleren la adaptación de los agentes nuevos, además de optimizar y coordinar con mayor agilidad la creación de usuarios y accesos a los sistemas de información. Por último, se propone realizar un riguroso monitoreo periódico de la capacidad operativa y diseñar planes de contingencia eficaces ante escenarios de alta rotación o insuficiencia de personal, garantizando así la continuidad del servicio y el cumplimiento estricto de las metas legales de atención.

El Informe PQRSD del segundo trimestre de 2026 de la Unidad revela un incremento masivo en el volumen de solicitudes recibidas en comparación con el año anterior. Durante este periodo, la entidad gestionó un total de 167.258 PQR, lo que representa un aumento del 55,2% frente a las 107.727 del mismo trimestre de 2025. Este crecimiento estuvo concentrado de manera casi absoluta en el canal escrito a través de correos electrónicos, medio que utiliza el 93,26% de la recepción, dejando a los canales telefónicos y presenciales con participaciones marginales inferiores al 4% cada uno. Asimismo, la mayoría de estos trámites se clasificaron bajo la categoría de peticiones de interés general (98,59%), mientras que las quejas, reclamos o denuncias no registraron movimiento.

A nivel operativo, el aumento en la demanda impactó la eficiencia y los tiempos de atención de la entidad, especialmente al cierre del trimestre. El tiempo promedio de respuesta mostró fluctuaciones, bajando inicialmente a 26,59 días en mayo, pero subiendo a 36,20 días en junio. Esta misma tendencia al alza se observó en los traslados por no competencia, que se dispararon a 478 casos en junio tras haber bajado a 193 en mayo, evidenciando dificultades en la orientación inicial de los ciudadanos. De igual manera, las solicitudes asociadas a confidencialidad o información sin autorización alcanzaron su punto más alto en junio con 76 registros, alertando sobre la necesidad de robustecer el control de acceso a los datos gestionados.

Para mitigar la congestión y mejorar los indicadores, el documento plantea una estrategia enfocada en la modernización tecnológica y la descentralización del servicio. La principal propuesta radica en la implementación de soluciones de Inteligencia Artificial (IA) para optimizar la atención en los canales virtual, telefónico y escrito, cuya entrada en operación se proyectó para agosto. Junto a la adopción de IA, la Unidad subraya la urgencia de promover los servicios de autoconsulta entre la ciudadanía para incentivar trámites independientes. Estas acciones buscan

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 21 de 25

aliviar la carga operativa de los agentes humanos, reducir de manera sostenible los tiempos de espera y garantizar un manejo seguro de la información.

Analizados los dos trimestres se evidencia que durante el primer semestre de 2026, la Unidad enfrentó una expansión crítica de la demanda de PQRS por canal escrito (superando los 300.000 trámites acumulados) concentrada en peticiones de interés general, lo que saturó la capacidad operativa y provocó que los tiempos de respuesta (oscilando entre 24 y 36 días hábiles) excedieran de forma persistente el límite legal de 15 días, además de generar repuntes en traslados por no competencia e incidentes de confidencialidad en los cierres de cada periodo. Para mitigar esta vulnerabilidad estructural y garantizar el cumplimiento normativo, la entidad debe articular un modelo de estabilización híbrido que combine el robustecimiento del talento humano (mediante capacitación ágil, planes de contingencia frente a la rotación y monitoreo de capacidad) con la transformación tecnológica acelerada, apalancándose en soluciones de Inteligencia Artificial proyectadas para agosto y en herramientas de autoconsulta ciudadana que automaticen la gestión y alivien de forma sostenible la carga del equipo de atención

6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO HISTORICO

El informe de política de participación ciudadana es el primero que se realiza bajo esta metodología, lo que no permite tener referentes históricos, no obstante, se constituye en línea base para los siguientes seguimientos que se realicen.

7. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.

La gestión de la política de participación ciudadana en la entidad, (bajo los lineamientos de la Ley 1757 de 2015 y el MIPG), enfrenta desafíos institucionales de tipo estructural en su implementación.

Se presentan cinco principales riesgos de gestión y corrupción asociados a este proceso, estructurados bajo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), al igual que se propone el control respectivo, los cuales no son vinculantes para la administración.

- a) Riesgo de manipulación por grupos de interés. Debido a la falta de más mecanismos de caracterización y segmentación de ciudadanos, se presenta el direccionamiento de los espacios de participación por parte de grupos de interés, lo que genera la pérdida de legitimidad institucional y la formulación de políticas públicas sesgadas que no atienden el interés general.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 22 de 25

Propuesta de control: Implementar un protocolo de caracterización de ciudadanos y control de conflictos de Interés previo a cada ejercicio participativo, garantizando una representatividad diversa (enfoque diferencial) y la publicación digital de la lista de asistentes y sus respectivas declaraciones de interés.

- b) Riesgo de "Participación Simbólica" o instrumentalización del ciudadano. Debido a la ausencia de una metodología obligatoria para la incidencia y devolución de resultados, la entidad puede realizar ejercicios participativos de carácter meramente informativo, lo que ocasiona la desmotivación de la ciudadanía, la pérdida de confianza en el Estado y el desperdicio de recursos públicos.

Propuesta de control: Diseño y publicación de una matriz de trazabilidad e incidencia ciudadana en la sección de transparencia de la web institucional. Esta matriz debería registrar obligatoriamente qué propuestas ciudadanas se aceptaron, cuáles se rechazaron (con justificación técnica) y cómo se incorporaron en la decisión final.

- c) Riesgo de brecha digital y exclusión en la participación electrónica: Debido al diseño exclusivo de canales de participación basados en tecnologías digitales sin considerar el enfoque territorial, se presenta la exclusión sistemática de las poblaciones rurales, étnicas o de la tercera edad, lo que resulta en una vulneración del derecho a la participación y en datos diagnósticos incompletos o centralistas.

Propuesta de control: Adoptar una estrategia híbrida de participación ciudadana. El control exige que, por cada consulta virtual de alcance nacional, se diseñen metodologías alternativas como mesas sectoriales presenciales integradas con emisoras comunitarias u operadores locales en regiones priorizadas.

- d) Riesgo de fallas en la calidad de la información pública suministrada: Debido a la publicación de información pública incomprensible, fragmentada o fuera de los tiempos legales por parte de las áreas técnicas, se genera una participación ciudadana deficiente, desinformada o basada en suposiciones, lo que ocasiona reprocesos en la gestión, conflictividad social y demandas legales.

Propuesta de control: Establecer un filtro técnico de lenguaje claro. El área de servicio al ciudadano y comunicaciones debe certificar que todo documento sometido a deliberación pública cumpla con los estándares de lenguaje ciudadano y sea publicado con un mínimo de 15 días hábiles de antelación a los debates o toma de decisiones.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 23 de 25

- e) Riesgo de ineficacia en el trámite y respuesta a los resultados del control social. Debido a la falta de articulación interna entre la atención al Ciudadano y las dependencias misionales, se presenta el archivo o la omisión en el trámite de las alertas y propuestas ciudadanas, lo que genera la ineficacia de las veedurías ciudadanas y la perpetuación de posibles malas prácticas de gestión o actos de corrupción no detectados.

Propuesta de Control: Automatización y monitoreo en el Sistema Institucional de Gestión para que las alertas y compromisos derivados de los espacios de participación y control social puedan quedar registrados con un código único de seguimiento en el Plan de Acción Institucional.

9. CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la Unidad evidencia cumplimiento normativo favorable al consolidar la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2026 y estructurar de manera técnica el micrositio web institucional "Participa" bajo los lineamientos del MIPG y la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC.

Entre las principales fortalezas se destaca la transición de la entidad hacia un nivel de consolidación estratégica, evidenciado en el incremento de su autodiagnóstico sectorial, el cual ascendió a 71,2 puntos en la vigencia 2025 frente a los 39,6 obtenidos en 2024. Asimismo, el uso efectivo de herramientas tecnológicas avanzadas como la Red Nacional de Información (RNI), el Geoportal y la estrategia "Datos para la Paz" (actualizada a agosto de 2026), garantizan un acceso transparente e interactivo a la información pública, promoviendo el control social y el diálogo bidireccional con los grupos de valor.

Sin embargo, se evidencian debilidades operativas y de actualización documental dificultan la transparencia y la interacción oportuna de la ciudadanía con la administración. El componente digital presenta desactualizaciones, tales como mantener visibles los planes de acción institucionales y portafolios de servicios de la vigencia 2024, en lugar de priorizar las herramientas correspondientes al año 2026.

Adicionalmente, el redireccionamiento erróneo de enlaces normativos hacia páginas generales de transparencia obliga al ciudadano a realizar procesamientos innecesarios para acceder a la información de su interés. A nivel de rendición de cuentas, la falta de publicación independiente del informe final de la vigencia 2025 restringe el análisis longitudinal de la gestión institucional y limita la visibilidad inmediata de los resultados ante la sociedad civil.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 24 de 25

Desde una perspectiva operativa y de cara al ciudadano, la alta demanda en la gestión de solicitudes PQRSD constituye una vulnerabilidad estructural de relevancia para el control interno del proceso. Durante el primer semestre de 2026 se registró una expansión de la demanda por canales escritos que superó los 300.000 trámites acumulados, concentrados masivamente en peticiones de interés general.

Si bien la entidad demostró una curva de aprendizaje al estabilizar y disminuir los tiempos promedio de atención a lo largo de los trimestres, los periodos de respuesta actuales (que oscilan entre los 24 y 36 días hábiles) exceden de forma persistente el límite legal de 15 días establecido por la regulación nacional. Esta congestión ha provocado represamientos que inciden en la gestión institucional y la capacidad de dar respuesta oportuna a los ciudadanos peticionarios.

En materia de gestión y prevención de la corrupción, el proceso enfrenta riesgos que pueden comprometer a la entidad si no se aplican controles rigurosos. El principal factor de riesgo se asocia a la "participación simbólica" o instrumentalización del ciudadano, donde la falta de una matriz de trazabilidad puede convertir las mesas de diálogo en ejercicios puramente informativos, desmotivando a la población y desperdiciando recursos públicos.

De igual forma, existe el riesgo de manipulación de los espacios deliberativos por parte de grupos de interés específicos debido a la ausencia de mecanismos avanzados de segmentación, sumado al riesgo de brecha digital que tiende a excluir sistemáticamente a las comunidades rurales y étnicas si no se diseñan metodologías con un verdadero enfoque territorial.

Con el propósito de mitigar estas desviaciones y orientar a la entidad hacia la mejora continua, se recomienda a la Dirección General adoptar las siguientes tres acciones, las cuales no son vinculantes para la administración:

Implementar el modelo de estabilización híbrido para PQRSD, acelerando la entrada en operación de las soluciones de Inteligencia Artificial proyectadas para los canales de atención y promoviendo herramientas de autoconsulta para reducir los tiempos de respuesta al límite legal de 15 días.

Actualizar y depurar de forma integral el Micrositio "Participa", solicitando a la Oficina Asesora de Comunicaciones corregir los enlaces normativos rotos o erróneos y sustituir toda la documentación obsoleta de 2024 por las versiones vigentes de la anualidad 2026.

Blindar la infraestructura técnica y descentralizar las audiencias de rendición de cuentas, estableciendo protocolos estrictos de conectividad para evitar cortes abruptos en las

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024 Paginas: 25 de 25

transmisiones virtuales y articulando convocatorias masivas a través de las Direcciones Territoriales para asegurar una representación legítima de todas las regiones.

APROBÓ



JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaborado: Jimena Yasno Gallego jimena.yasno@unidadvictimas.gov.co
Profesional Universitario 9 de la OCI



Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha de Cambio	Descripción de la modificación
1	04/08/2014	Creación del formato.
2	09/03/2015	Al revisar el formato se evidencia que la casilla fecha de informe está repetida.
3	02/08/2017	Se modifica formato y se adiciona firma aprobación del jefe Oficina de Control Interno.
4	30/04/2020	Se actualiza formato, se ajusta la distribución del texto en filas y columnas, las fuentes y fecha de la tabla control de cambios.
5	28/10/2022	Se actualiza el formato en pie de página con los logos de certificación asociados al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018 seguridad de la información ISO 27001:2013.
6	19/07/2024	Se actualiza el formato es su estructura de contenido, de acuerdo con los requerimientos de la Oficina de Control Interno.