



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

**INFORME Y EVALUACIÓN FINAL**  
**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**VIGENCIA 2019 – LOGROS 2020**

<b>Ciudad</b>	Bogotá D.C.
<b>Fecha</b>	Lunes 21 de septiembre de 2020
<b>Hora de Inicio</b>	3:00 pm
<b>Finalización</b>	4:30 pm
<b>Lugar</b>	Canal Institucional y transmitido además por Redes Sociales Unidad y Página Web

## OBJETIVO

Generar espacios de diálogo abierto con enfoque en Derechos Humanos y Paz, Territorial y de Poblaciones, con la participación efectiva de los diferentes actores sociales, a través de la Rendición de Cuentas como expresión de control social incidente e informar sobre la gestión que adelantó la Unidad para las Víctimas, durante la vigencia 2019 y los logros 2020.

## ALCANCE

Inicia con la formulación del Plan de Acción del Proceso de Direccionamiento Estratégico y el Plan Anticorrupción 2020, la conformación del equipo para la implementación y desarrollo de la Estrategia es transversal a todas las áreas de la Unidad para las Víctimas y finaliza con la publicación en la página web del informe final que contiene el desarrollo de las actividades y evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

## INSUMOS

- Manual Único de Rendición de Cuentas V2
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Presidencia de la República.
- Conpes 3654 de 2010
- Plan de Acción 2020
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020
- Procedimiento de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana V1.
- Estrategia Rendición de Cuentas 2020
- Tablero Control (Cronograma- Plan de Trabajo) para la Rendición de Cuentas.
- Informe de Gestión Vigencia 2019

- Matriz con inquietudes de la ciudadanía, resultado de la encuesta publicada previo a la Audiencia Pública en la página Web.

## PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

- Tabla Dinámica -Tablero Control (Cronograma- Plan de Trabajo) 2020
- Registros listados de asistencia público interno y externo.
- Informe de Gestión de la Unidad para las Víctimas vigencia 2019.
- Tabulación y análisis de datos de la Evaluación de Rendición de Cuentas.
- Segmentación de base de datos
- Publicación Especial Rendición de Cuentas en la Web.
- Informe y evaluación final audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019 y rendición de cuentas permanente 2020, con respuesta a las inquietudes en temas solicitados por la ciudadanía.
- Registros de listas de asistencia herramientas Teams y formularios Google (herramientas utilizadas en el marco del estado de emergencia nacional declarado en el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020)
- Clasificación de contenidos.

## MARCO LEGAL

- **Ley 1474 de 2011** “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- **Ley 1712 de 2014** “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2015** “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”
- **Decreto 103 de 2015** “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
- **Decreto 1008 de 2018** “*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”
- Documento Conpes 3654 de 2010.
- Decreto 417 del 17 de marzo del 2020
- Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Rendición de Cuentas:** Espacio de participación ciudadana que permite cumplir con la obligación que tienen las organizaciones estatales y los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones y a la ciudadanía en general, sobre la gestión de la Institución.

**Audiencia Pública:** se define como una herramienta de participación ciudadana promovida por la entidad, que permite intercambiar información con la ciudadanía relacionada con los planes, proyectos y programas y la gestión de la institución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales.

**Control Social:** Mecanismo que facilita la participación directa de los diferentes actores sociales y la ciudadanía en general, en las decisiones que los afectan, con el propósito de garantizar una gestión oportuna, eficiente y efectiva, incidiendo de acuerdo con la misionalidad de cada entidad.

**Participación Ciudadana:** Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre los diferentes actores sociales e institucionales.

**Plan Anticorrupción:** “El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento con lineamientos, parámetros y soporte normativo que mediante una metodología se formula e implementa para el control de la gestión y la prevención de la corrupción. Este incluye 5 componentes, que se describen a continuación:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción: En este componente se establece la identificación y prevención de riesgos de corrupción, contenidos en el mapa de riesgos de corrupción.
2. Estrategia de Racionalización de Trámites: En este componente se pretende racionalizar los trámites, con el fin de eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción.
3. Rendición de Cuentas: Este componente permite, fortalecer el sentido de lo público, a través de ejercicios, prácticas y actitudes para el diálogo permanente y la información transparente sobre la gestión.
4. Servicio al Ciudadano: Este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.
5. Transparencia y Acceso a la Información: Este componente busca fortalecer el acceso a la información para la ciudadanía en general.
6. En el caso de la UARIV para el año 2020, se formularon actividades en un componente adicional denominado “Participación Ciudadana”

**Manual Único de Rendición de Cuentas V2 - MURC -:** Es la guía que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la estrategia rendición de cuentas.

**Caja de Herramientas:** Esta contiene las actividades, mecanismos o espacios de diálogo, técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados por las entidades para desarrollar las cinco etapas del proceso de rendición de cuentas.

## PLANEACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Dirección General en el marco de la Rendición de Cuentas Permanente, inicio actividades de dialogo abierto con los diferentes actores sociales desde el mes de enero y como estrategia debido a la Emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, realizó cuatro Facebook Live en los que el Director General, Ramón Alberto Rodríguez Andrade, respondió inquietudes sobre los procesos de reparación, atención y asistencia a las víctimas. En estos espacios se contó con un equipo de orientadores, integrantes del Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes gestionaron en tiempo real las solicitudes que el Director General no pudo responder por reserva de la información o sensibilidad de los datos.

- Los días 2 y 3 de julio del año en curso, se realizó un encuentro virtual denominado **el Gran Diálogo con las Mesas de Participación de Víctimas Departamentales**, en medio de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. En estos espacios participaron más de 1.000 personas, integrantes y/o líderes de las mesas de participación de los 32 departamentos y distrito capital. El objetivo fundamental de este dialogo fue el de garantizar la participación efectiva, escuchar las necesidades e inquietudes de cada uno de los integrantes de las mesas departamentales y dar cuenta de las acciones desarrolladas por parte de la entidad en materia de atención, asistencia y reparación durante la emergencia por el COVID-19.

En estos espacios de participación y rendición de cuentas permanente, se dio cubrimiento periodístico lo que arrojó como resultado un especial que se encuentra publicado en la página web de la Unidad para las Víctimas cuyo enlace es el siguiente:

[https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/mesa\\_victimas/index.html](https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/mesa_victimas/index.html).

En este especial se ingresaron las notas, material audiovisual y demás productos periodísticos resultado del Gran Diálogo. También se hicieron notas de televisión, que han sido transmitidas por redes sociales y radio, así:

- [https://www.youtube.com/watch?v=Tx1m8RQEHSw&list=PLYZu\\_mogl4kIQj0McFj2hP\\_DuqRn4YmQ3&index=25&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=Tx1m8RQEHSw&list=PLYZu_mogl4kIQj0McFj2hP_DuqRn4YmQ3&index=25&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)
- <https://twitter.com/UnidadVictimas/status/1279792151023562752>

Radio Gran Diálogo:

- [https://www.youtube.com/watch?v=-OdEiirJD8U&list=PLYZu\\_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=21&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=-OdEiirJD8U&list=PLYZu_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=21&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)

Así mismo, en articulación con la Subdirección General, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria - Grupo de Servicio al Ciudadano, se continuo con la implementación de la

Estrategia de Rendición de Cuentas para la planeación de la Audiencia Pública vigencia 2019, en la que también se informa a nuestros grupos de valor y partes interesadas, y a la ciudadanía en general sobre los logros del 2020.

En este contexto, se realizaron acciones de Alistamiento mediante las siguientes actividades:

Sensibilización al equipo (público) Interno conformado por servidores públicos de todas las dependencias de la UARIV, sobre el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Estrategia de Rendición de Cuentas y la importancia de cumplir con el Cronograma de Actividades reflejado en la tabla dinámica Tablero Control de Seguimiento, anexo a la misma. También se trataron temas como los contenidos del informe, el Plan de Trabajo de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria - Grupo de Servicio al Ciudadano y la estrategia de la Oficina de comunicaciones que se describe a continuación:

### **1. Campaña de información y promoción interna**

- *Sensibilización y socialización interna*

Desde el 14 de agosto y hasta el 24 de septiembre del presente año, la Unidad para Las Víctimas realizó la divulgación y socialización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2019 a sus servidores públicos, a través de los canales de comunicación interna.

Público objetivo: funcionarios y contratistas de la Unidad, es decir que fueron enviadas a 2.377 destinatarios, mediante correo electrónico, principalmente.

En total se enviaron 15 piezas de comunicación, distribuidas así:

<b>Canal</b>	<b>Número de piezas</b>
Suma Hoy	9
Wallpaper	1
Página Office 365	1
Banner Intranet	1
SUMA exclusivo	1
60 Segundos	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

**Mensaje en Wallpaper o protector de pantalla:**



Mensaje en página de inicio Office 365:



Mensaje en banner de Intranet:



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Mensaje SUMA exclusivo:

Mensajes en cápsulas 60 Segundos:



Diferentes mensajes en SUMA HOY:



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

# Rendición de cuentas

Participación ciudadana para la transparencia  
Vigencia

Aquí encuentras el  
**informe y la encuesta**

Te invitamos a leer el procedimiento de **Rendición de Cuentas**  
y Participación Ciudadana y luego a contestar la encuesta

[LEER PROCEDIMIENTO](#)

suma  
HOY

Septiembre 14 de 2020



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Invitación especial para nuestros  
**funcionarios y contratistas**

Rendición  
de cuentas

Participación ciudadana para la transparencia

Vigencia

LUNES  
**21**  
SEPTIEMBRE

3:00 a 4:30 p.m.

Transmisión: **Canal Institucional,**  
redes sociales de la Unidad y nuestra página Web

#Unidos  
por las Víctimas



/unidadvictimas



@unidadvictimas



/unidadvictimascol



/unidadvictimas





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

# Rendición de cuentas Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia



Invitación especial para nuestros **funcionarios y contratistas**

# suma

Agosto 18 de 2020



"Hazte consciente de tus palabras, de tus pensamientos, de tus emociones y hazte responsable de ellos"



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

# Rendición de cuentas Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia



Participación ciudadana para la transparencia

[Lee el documento y contesta la encuesta](#)



Audiencia Pública de

# Rendición de cuentas Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia



Participación ciudadana para la transparencia

Si te perdiste la transmisión, **SÍGUELA AQUÍ**

# Rendición de cuentas Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia



Participación ciudadana para la transparencia

Ayer les cumplimos a la ciudadanía y a las víctimas

[GALERÍA DE IMÁGENES](#)



Si viste la rendición de cuentas, te invitamos a contestar la siguiente encuesta





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Rendición  
de cuentas  
Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia

Si viste la rendición,  
te invitamos a contestar  
la siguiente encuesta ►

Rendición  
de cuentas  
Vigencia 2019

Participación ciudadana para la transparencia

Conozca los detalles  
y diligencie la encuesta  
de percepción

**ESPECIAL WEB**



/unidadadvictimas



@unidadadvictimas



/unidadadvictimascol



/unidadadvictimas

## 2. Campaña de información y promoción externa

En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se elaboraron comunicados de prensa para informar a la ciudadanía no sólo del evento sino de los alcances logrados durante la vigencia 2019 y logros 2020. Se realizó gestión free press y se hizo un amplio cubrimiento antes, durante y después del evento. Los comunicados fueron publicados en varios medios de comunicación. También se hicieron Facebook live con el director para responder las inquietudes de las víctimas, que pueden verse en los siguientes links:

[https://www.facebook.com/watch/live/?v=263988584825381&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=263988584825381&ref=watch_permalink)

[https://www.facebook.com/watch/live/?v=1107777202920894&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=1107777202920894&ref=watch_permalink)

Asimismo, se redactaron mensajes institucionales que fueron divulgados a través del canal telefónico, con el fin de mantener a las víctimas informadas, y se emitió un programa de radio con entrevistas a los directores misionales.

El público objetivo fueron los diferentes actores sociales (institucionalidad, academia, sector de la producción, cooperantes internacionales, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general), entre los que se encuentran también los grupos de valor, las partes interesadas, los entes de control y los medios de comunicación.



Igualmente, logramos llegar a nuestros públicos objetivo a través de nuestro programa de Vnoticias, así:

<https://business.facebook.com/unidadvictimas/videos/1239137356438221/?v=1239137356438221>

Con el fin de alcanzar una amplia divulgación de las acciones de la entidad en la vigencia 2019 y logros 2020 y promover así la participación ciudadana efectiva y la transparencia se realizaron las siguientes piezas comunicativas:

### Diseño Gráfico

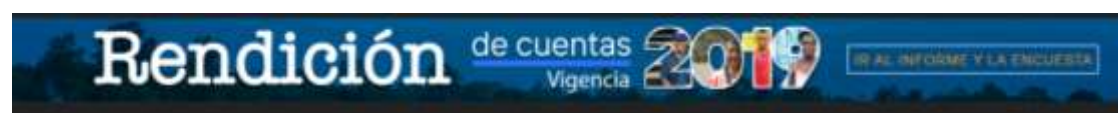
- Diseño de imagen



- Diseño de especiales web



- Banner para página web





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

- Diseño de memes para redes sociales (invitación, información y de gestión)



- Videos Playground para redes sociales



- Render de la escenografía



## Programas de radio y Tv publicados en redes sociales

- Podcast especial de balance rendición



[https://www.youtube.com/watch?v=WPyrzdRtjsY&list=PLYZu\\_mogl4kKed5lvh0ZY5pRM2-0o3nS2&index=5&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=WPyrzdRtjsY&list=PLYZu_mogl4kKed5lvh0ZY5pRM2-0o3nS2&index=5&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)

[https://www.youtube.com/watch?v=JD0FDF5jdq0&list=PLYZu\\_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=11&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=JD0FDF5jdq0&list=PLYZu_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=11&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)

En el minuto 8:40 cuña invitando a leer el informe y a participar en la rendición

[https://www.youtube.com/watch?v=MUgssdWIZ7I&list=PLYZu\\_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=10&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=MUgssdWIZ7I&list=PLYZu_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=10&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)

Desde el minuto 6:44 Edición especial

[https://www.youtube.com/watch?v=FbF4oUt6wrw&list=PLYZu\\_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=8&t=12s&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=FbF4oUt6wrw&list=PLYZu_mogl4kJG-ST8quKuu5D2yvb7m6SJ&index=8&t=12s&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)  
balance de la rendición

Banner en el noticiero VNoticias TV durante un mes y notas en el noticiero.



[https://www.youtube.com/watch?v=puG-WriHznc&list=PLYZu\\_mogl4kIQi0McFi2hP\\_DuqRn4YmQ3&index=8&ab\\_channel=UnidadV%C3%ADctimas](https://www.youtube.com/watch?v=puG-WriHznc&list=PLYZu_mogl4kIQi0McFi2hP_DuqRn4YmQ3&index=8&ab_channel=UnidadV%C3%ADctimas)

### Tres sitios web así:

- Banner de rendición de cuentas que incluyó el informe de Gestión 2019 y la encuesta dirigida a los ciudadanos para participar y dejar plasmadas sus inquietudes.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/banners/especial-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019/58792>

- Landing de transmisión del evento (día del evento).  
<https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2019/index.html>

- Especial web que incluyó encuesta de percepción, nota de prensa, videoclip acerca de qué es una rendición de cuentas, video de la transmisión, videos de los directivos, videos de resultados (5) y fotografías.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2019/index.html>


- Publicación de notas informativas en página web referentes a logros obtenidos en programas específicos de la Unidad para las Víctimas.
- Banner constante que lleva a la encuesta de percepción.

### Publicación en página web



El 17 de agosto del presente año, se socializó en la página web de la Unidad Para las Víctimas, [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co), el Informe de Gestión 2019, con los resultados de esta vigencia y el formulario Rendición de Cuentas, para que los ciudadanos indicaran los temas que les gustaría que se trataran en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En total 8.874 ciudadanos ingresaron a la página web de la Entidad y diligenciaron el formulario Rendición de Cuentas, en el cual se podía seleccionar uno o más temas de interés, sobre los que ellos quisieran se profundizara. Este valor se da luego de filtrar los registros por cédulas, para evitar duplicidad. Posteriormente a la encuesta, se incluyó una pregunta, para saber si los ciudadanos pertenecían a alguna veeduría.



Los temas que más generaron inquietud fueron ampliados en la Audiencia pública (observando que la ciudadanía podía seleccionar uno o más temas de interés, así:

- Ayuda humanitaria
- Reparación individual
- Reparación colectiva
- Atención al ciudadano
- Inscripción en el registro único de víctimas

En cuanto a la opción de respuesta ¿otro cuál? Se relaciona la tabulación por misional.

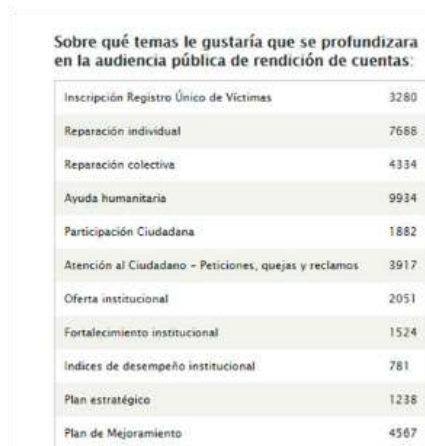
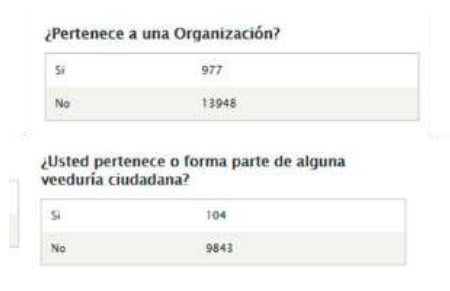
MISIONAL	No de Preguntas u observaciones
ENFOQUE DIFERENCIAL	5
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
JURÍDICA	2
OFERTA INSTITUCIONAL	26
PARTICIPACIÓN	1
REGISTRO	1
REPARACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN ASISTENCIA Y ATENCIÓN	13
DIRECCIÓN ASUNTOS ÉTNICOS	1
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

En cuanto a estos temas adicionales, se da respuesta en este informe en los anexos que aparecen en la guía de 68 de las inquietudes, anexos en los que se ampliaron las respuestas por parte de cada una de las Dependencias, las otras 4 están inmersas dentro de los mismos.

En esta evaluación, respecto al análisis y caracterización de los participantes, se identificó que el formulario lo diligenciaron 977 ciudadanos pertenecientes a organizaciones y 104 a veedurías ciudadanas.

Los ciudadanos de todo el país pudieron participar en el diligenciamiento de este formulario, tal como lo muestran las siguientes gráficas:







El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

UBICACIÓN	
AMAZONAS	6
ANTIOQUIA	2920
ARAUCA	146
ARCHIPELAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	3
ATLÁNTICO	625
BOGOTÁ, D.C.	1154
BOLÍVAR	1037
BOYACÁ	67
CALDAS	73
CAQUETA	195
CASANARE	101
CAUCA	495
CESAR	600
CHOCÓ	379
CÓRDOBA	781
CUNDINAMARCA	391
GUAINÍA	7
GUAVIARE	33
HUILA	281
INTERNACIONAL	5
LA GUAYRÁ	470
MAGDALENA	600
META	414
NARIÑO	300
NORTE DE SANTANDER	472
RITUMAYO	156
QUINDÍO	84
RESARALDA	159
SANTANDER	291
SUCRE	489
TOLIMÁ	331
VALLE DEL CAUCA	1716
VAUPES	3
VICHADA	10

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- **Guiones de invitación en cierre de atención**

Para motivar la participación en el diligenciamiento del formulario Rendición de Cuentas 2019, también se pusieron a disposición los servicios telefónicos y virtuales del canal Telefónico y virtual del Grupo de Servicio al Ciudadano, a través de los cuales se invitó a diligenciar el formulario, siguiendo un guion de despedida definido por la Oficina Asesora de Comunicaciones y aprobado por la Dirección General.

**Guion para cierre en las líneas de atención y video llamada:**

Próximamente la Unidad para las Víctimas realizará la rendición de cuentas, y con el fin de conocer cuáles serían los temas que usted quisiera que se informaran en la rendición, le invitamos a leer el informe de gestión y contestar la encuesta, en la siguiente página web: <https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2019/index.html>

**Guion para cierre por sms chat:**

PRÓXIMAMENTE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS REALIZARÁ LA RENDICIÓN DE CUENTAS, Y CON EL FIN DE CONOCER CUALES SERIAN LOS TEMAS QUE USTED QUISIERA QUE SE INFORMARAN EN LA RENDICIÓN, LE INVITAMOS A LEER EL INFORME DE GESTIÓN Y CONTESTAR LA ENCUESTA, EN LA SIGUIENTE PAGINA WEB:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2019/index.html>

#### **Guion para cierre por chat:**

Próximamente la Unidad para las Víctimas realizará la rendición de cuentas, y con el fin de conocer cuáles serían los temas que usted quisiera que se informaran en la rendición, le invitamos a leer el informe de gestión y contestar la encuesta, en la siguiente página web:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2019/index.html>

- **Cuñas informativas**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria -Grupo de Servicio al Ciudadano- canal telefónico y virtual reprodujo cuña informativa con el siguiente texto

“En la Unidad Para Las Víctimas la participación ciudadana es transparencia, por eso lo invitamos a seguir en directo, por el canal institucional, la página web de la Unidad y redes sociales, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019, el próximo 21 de septiembre de 3 a 4:30 y de la tarde, síganos en twitter y Facebook, como Unidadvictimas, y en YouTube como UnidadvictimasCol y participe con sus preguntas, recuerde puede ver las transmisión en directo por canal institucional redes sociales de la unidad y por [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co). Unidos por las Víctimas.

Ahora bien, después de esta estrategia de divulgación, durante la Audiencia Pública y como incentivo se implementaron actividades utilizando herramientas como las redes sociales, que permitieron el dialogo abierto en lenguaje claro con los ciudadanos que participaron exponiendo sus inquietudes a través de los diferentes canales de atención y a los que se les dio respuesta en tiempo real, como se puede ver a continuación:

#### **Atención durante la transmisión de la Audiencia de Rendición de Cuentas**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria -Grupo de Servicio al Ciudadano-, brindó atención por redes sociales. En total se recibieron 179 solicitudes durante y posterior a la Audiencia de Rendición de Cuentas, las cuales fueron tramitadas en línea, la mayor participación por parte de los ciudadanos fue por el servicio de chat web con un 38% del total de los registros.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Servicio	total	Participación
Redes sociales	46	26%
YouTube	16	9%
Chat web	68	38%
Outbound	49	27%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Los 49 registros de gestión de Outbound, hacen referencia a las solicitudes de atención recibidas en redes sociales en las cuales informaron número de contacto y/o documento de identidad durante la transmisión de la Audiencia de Rendición de Cuentas y los registros de la red social FACEBOOK posterior al evento.

Servicio	EFFECTIVAS	NO EFFECTIVAS	% EFECTIVIDAD
Redes sociales	46	0	100%
YouTube	16	0	100%
Chat web	59	9	87%
Outbound	38	11	78%
<b>159</b>	<b>159</b>	<b>20</b>	<b>89%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

Los 20 registros no efectivos presentan el siguiente resultado (7 no contestan, 6 buzón, 4 localizados, 1 fuera de servicio, 1 no suministra información, 1 sin datos de contacto)

Posterior a la Audiencia Pública, se dispuso la encuesta de percepción a través de diferentes medios

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN

### Encuesta de percepción telefónica

El Grupo de Servicio al Ciudadano realizó una campaña de llamadas para aplicar la encuesta de percepción y evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas. Esta actividad se dividió en dos grupos de la siguiente manera:

1. Listado de 53 ciudadanos, los cuales fueron asistentes al estudio para la Rendición de Cuentas vigencia 2018.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

BASE ENCUESTAS	CONTACTO NO EFECTIVO	CONTACTO EFECTIVO
53	16	37

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

De los 37 contactos efectivos se obtuvo el siguiente resultado

RESPONDE LA ENCUESTA
36
NO RESPONDE ENCUESTA
1

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

- Se identificaron 179 ciudadanos que participaron en la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2019, por medio de los servicios de chat, líneas de atención 4261111 y 018000911119 y redes sociales

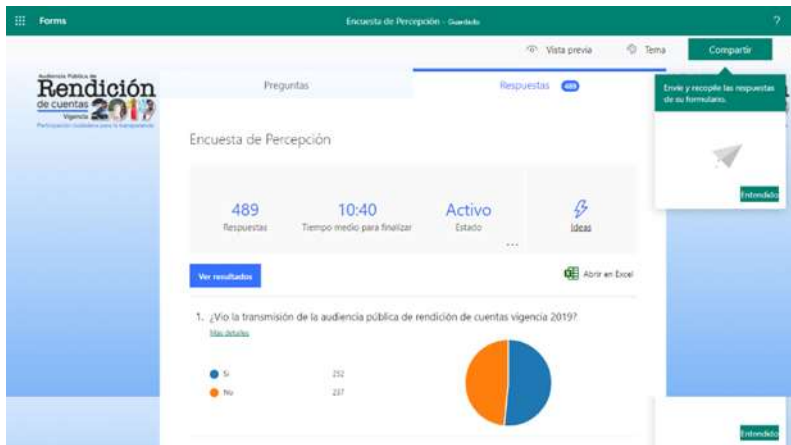
BASE ENCUESTAS CANALES	TOTAL	RESPONDE LA ENCUESTA	NO RESPONDE ENCUESTA
CHAT	68	50	7
OUTBOUND	49	28	8
BASE YOUTUBE	16	8	4
REDES SOCIALES	46	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>86</b>	<b>19</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

### Encuesta de percepción virtual

El mismo 21 de septiembre, se invitó a la ciudadanía a contestar la encuesta de percepción de la Rendición de Cuentas vigencia 2019 logros 2020, por redes sociales y a través del canal telefónico. En total 489 personas respondieron la encuesta.

- Personas que respondieron a la primera pregunta si: 252
- Personas que respondieron a la primera pregunta no: 237



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

### Cómo se enteró del espacio de diálogo

- Redes sociales
- Canal telefónico
- Correo electrónico
- Canal virtual de atención



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

### Evaluación de los expositores, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta

- Capacidad de los expositores para comunicar el tema: 4.16



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- Dominio conceptual del tema: 4.16



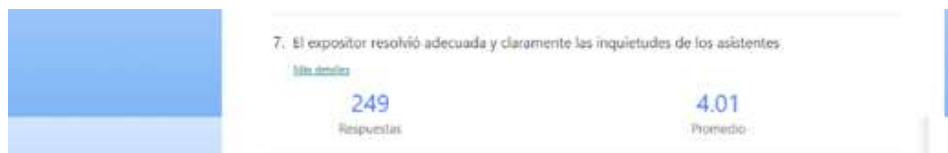
Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- ¿Se desarrollaron ejemplos y casos prácticos?: 4.12



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- El expositor resolvió adecuada y claramente las inquietudes de los asistentes; 4.01



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- Se cumplió con los tiempos asignados al tema: 4.2



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Evaluación del desarrollo, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta

- ¿Los temas tratados fueron de relevancia para usted?: 4.16



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- Claridad de los temas tratados: 4.1



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- Cumplimiento de los objetivos propuestos: 3.94



- Pertinencia del tema para el cumplimiento de la política pública de víctimas: 3.92



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- Indique otros temas que considera relevantes para incluir en este tipo de eventos



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

## MEDICIÓN DE AUDIENCIA

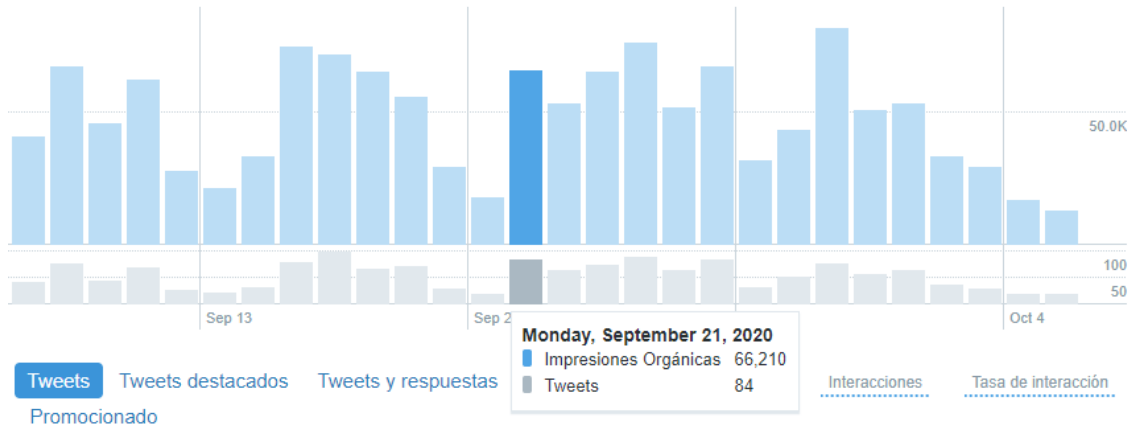
Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron las siguientes cifras en la plataforma digital de Twitter.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Sus Tweets consiguieron **1.4M impresiones** en este período de **28 días**



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se realizaron 84 trinos (mensajes) en la plataforma digital de Twitter.

Sus Tweets consiguieron **66.2K impresiones** en este período de **1 día**



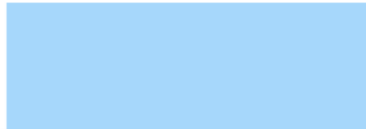
Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron 66.210 impresiones orgánicas.



Respuestas

51



En promedio, consiguió **51 respuestas** por día

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron un aproximado de 51 respuestas a los mensajes publicados.

Retweets sin comentarios

82



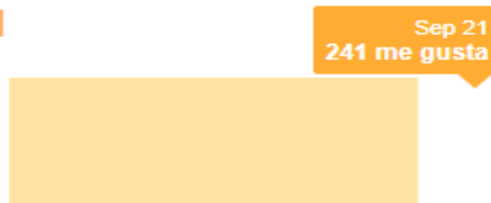
En promedio, consiguió **82 Retweets sin comentarios** por día

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron aproximadamente 82 retweets a los mensajes publicados.

Me gusta

241



En promedio, consiguió **241 me gusta** por día

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron aproximadamente 241 me gusta a los mensajes publicados.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

Según Twitter Analytics, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registraron aproximadamente 70 clics en el enlace.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

La transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad para las Víctimas, el pasado 21 de septiembre de 2020, se registró aproximadamente 980 espectadores.

1. La transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 de la Unidad para las Víctimas, que fue emitida por la página de Facebook de la entidad, contó con un total de **8.798** reproducciones, de las cuales un **67%** en el universo de espectadores activaron el audio al reproducir la transmisión, **33%** de usuarios vieron la rendición con audio desactivado.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- De las reproducciones totales de la página, 66% del público fue propio de la página de Facebook de la Unidad para las Víctimas, un 34% de espectadores llegaron gracias al contenido compartido.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

- La transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 de la Unidad para las Víctimas tuvo un total de 248 espectadores en vivo.



El futuro es de todos

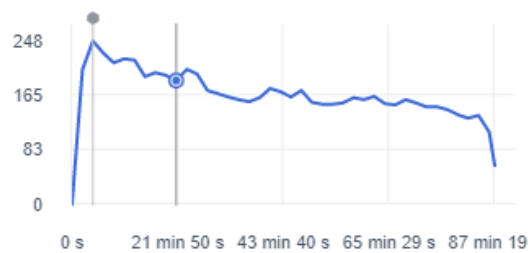
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

← Número máximo de espe... 248

Transmisión de 01:27:18



Espectadores durante transmisión en vivo



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

4. El alcance estimado de la transmisión en vivo fue de 39.638 usuarios en esta red social de manera orgánica.

← Alcance estimado 39.638



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

5. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 tuvo un total de 2.026 interacciones desglosadas de la siguiente manera:

Total reacciones: 889

Me gusta: 523

Me divierte: 21

Me encanta: 187

Me asombra: 9

Me entristece: 44

Me enoja: 105

Publicación compartida 92

1.087 comentarios



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

El público principal de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 fueron mujeres, siendo el 70% en el universo de espectadores de la transmisión, el 29% fueron hombres. El 1% restante corresponde al margen de error que arroja Facebook. Los espectadores de la transmisión se caracterizaron por estar en un rango de edad entre los 35 y 44 años.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones



6. A continuación, se muestran los departamentos desde los cuales se conectaron los espectadores de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 en Colombia.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

## MEDICIÓN RTVC

La transmisión de la rendición se hizo por el Canal Institucional, el 21 de septiembre de 2020, de 3 de la tarde a 4:30. y según RTVC, responsable de la transmisión, fue vista mayoritariamente por personas mayores de 40 años,

El alcance de rating fue de 3.300 personas (0,2%) y el share (preferencia del público) fue de 0,09%.

La medición de RTVC indica que la rendición de cuentas tuvo mayor desempeño que otras transmisiones.



## **PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se elabora un documento que contiene el informe y evaluación de la participación de la ciudadanía en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas con 8 anexos y una guía y se solicita su publicación el 30 de diciembre de 2020.

## **CONCLUSIONES**

La Unidad para las Víctimas, adaptándose al estado de emergencia sanitaria por el COVID-19 y teniendo en cuenta que la transparencia marca la diferencia, implementó una estrategia de rendición de cuentas permanente, generando espacios de diálogo abierto y con un lenguaje claro a través de diferentes Facebook Live enfocados a la ciudadanía. Además, también se aprovecharon los espacios virtuales y el Canal Institucional para transmitir la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019-Logros 2020.

Con el objetivo de garantizar los derechos de las víctimas, la participación ciudadana, la incidencia en la política pública e incentivar a nuestros grupos de valor, se hizo énfasis en la caracterización de los usuarios, observando la misionalidad de la entidad e incluyendo a las víctimas del conflicto y a las partes interesadas que se mencionaron anteriormente.

La divulgación de estos espacios se realizó mediante una estrategia de comunicación y difusión desarrollada en diferentes medios. Innovamos en el diseño de productos digitales y piezas comunicativas transmitidas por prensa, radio, televisión, página web y redes sociales, todo esto complementado por free press en los medios de comunicación nacional y regional.

Además, la emergencia sanitaria también llevó a que la entidad reforzara su estrategia para que el director General, el equipo directivo y demás servidores logran conectividad y comunicación constante con las víctimas, en un ejercicio democrático de rendición de cuentas permanente. Por lo que se conformó un equipo de respuesta inmediata en redes sociales, dando prioridad a las solicitudes de víctimas que se enlazaron y comunicaron a través de estas plataformas.

Es de resaltar que, con la difusión de nuestros Facebook Live, se logró, entre otros, promover la participación ciudadana con transparencia y en diálogo abierto a través de las mesas nacionales, departamentales y municipales de víctimas, generando incidencia en la política pública, incentivos a las víctimas y responsabilidad institucional, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos que están en ejecución.



Por otra parte, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019-logros 2020 se realizó dando cumplimiento a la Estrategia Interna, a los Planes de Acción y Anticorrupción y a los Lineamientos de la Función Pública.

El 17 de agosto se publicó el Informe de Gestión y el formulario Rendición de Cuentas para que los ciudadanos indicaran los temas que les gustaría tratar en la Audiencia Pública. Esto se socializó con público interno, externo, por canal telefónico y redes sociales buscando que nuestros grupos de valor diligenciaran el formato, lo que permitió que 8.874 ciudadanos respondieran, de los cuales 977 pertenecen a organizaciones sociales y 104 a veedurías ciudadanas.

La convocatoria a esta audiencia se realizó a través de los diferentes canales de comunicación propios, pagados y ganados, redes sociales, correo electrónico y cartas de invitación.

Por último, al finalizar la rendición el 21 de septiembre, se invitó a la ciudadanía a contestar la encuesta de percepción por redes sociales y a través del canal telefónico.

La pandemia nos permitió innovar con nuevas formas de comunicación. Capacitamos a los delegados de 1.084 mesas de víctimas para que aprendieran a utilizar plataformas como Teams, al igual que brindamos los equipos y planes de datos para garantizar la conectividad y participación de estos delegados. Además, la virtualidad se convirtió en una oportunidad de mejoramiento en temas de optimización de costos e incremento de la productividad; pasamos de 4 reuniones presenciales que el Comité Ejecutivo de Víctimas realiza anualmente, a un promedio de 10 reuniones virtuales en este primer semestre de 2020.

La Dirección general y su equipo de trabajo informó a la ciudadanía sobre el cumplimiento de la gestión en la vigencia 2019 y los logros 2020, en el marco del plan anticorrupción y la ley de transparencia y su Estrategia de Rendición de Cuentas. La Dirección general con la Subdirección General, la Oficina de Planeación, la Oficina de comunicaciones y su equipo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas dio cumplimiento al cronograma de actividades programado. La Dirección general convocó al equipo Directivo y servidores públicos de la Entidad (funcionarios, contratistas, etc.) para participar activamente en la Audiencia pública. Igualmente, en coordinación con la Oficina de comunicaciones realizó estrategia para la convocatoria a los diferentes actores sociales y partes interesadas con el objeto de garantizar la participación del público interno y externo. Los directores misionales remitieron la información solicitada en los tiempos establecidos. Todo lo realizado durante la organización y realización de la Audiencia pública está documentado y cuenta con la correspondiente evidencia.

Es importante resaltar que los grupos de valor son las víctimas del conflicto armado, teniendo en cuenta su enfoque diferencial: niños, niñas y adolescentes, mujeres, población





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

LGBTI, persona mayor y personas con discapacidad y que las partes interesadas, además de las víctimas, son los diferentes actores sociales: institucionalidad, academia, sector de la producción, cooperantes internacionales, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general, entes de control, veedurías ciudadanas, comités de justicia transicional y medios de comunicación.

Este informe y evaluación, contiene 8 anexos en PDF y una guía en Excel de las respuestas ampliadas a las inquietudes de la Ciudadanía en general.

***“ A pesar de la pandemia generada por el COVID-19 la Unidad para las víctimas avanzó en la implementación de la Política Pública de Víctimas en cuanto prevención, atención, asistencia y reparación a las víctimas de todo el territorio nacional. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019 fue un proceso acompañado por todas las áreas de la Unidad, con un especial acompañamiento de la Oficina de Control Interno y los entes de control, garantizando así un proceso transparente ”***

***Ramón Alberto Rodríguez Andrade***

***Director General***