



**INFORME Y EVALUACIÓN FINAL**  
**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**VIGENCIA 2018**

Ciudad	Bogotá D.C.
Fecha	Jueves 10 de octubre de 2019
Hora de Inicio	4:00 pm
Finalización	6:00 pm
Lugar	Estudio 5 de RTVC

### **OBJETIVO**

Generar espacios de diálogo 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, para informar sobre la gestión que adelantó la Unidad para las Víctimas, durante la vigencia 2018.

### **ALCANCE**

Inicia con la formulación del Plan de Acción del Proceso de Direccionamiento Estratégico y el Plan Anticorrupción 2019, la conformación del equipo para la implementación y desarrollo de la Estrategia, y finaliza con la publicación en la página web del informe final y evaluación de la rendición de cuentas.

### **INSUMOS**

- Plan de Acción 2019
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019
- Procedimiento de Rendición de Cuentas.
- Informe de Gestión, remitido por Oficina Asesora de Planeación.
- Estrategia Rendición de Cuentas 2019
- Tablero Control (Cronograma- Plan de Trabajo) para la Rendición de Cuentas vigencia 2018.



## PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

- Tabla Dinámica -Tablero Control (Cronograma- Plan de Trabajo) 2019
- Registros listados de asistencia público interno y externo.
- Actas.
- Informe de Gestión de la Unidad para las Víctimas vigencia 2018.
- Informe de evaluación
- Tabulación y análisis de datos de la Evaluación de Rendición de Cuentas.
- Segmentación de base de datos
  
- Matriz resultado de la encuesta publicada en página Web.
- Informe y evaluación final audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018 y rendición de cuentas permanente 2019 (Tabla dinámica)

## 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.
- 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 2019, 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.

## 1. PLANEACIÓN

La Unidad para las Víctimas, como estrategia de Rendición de Cuentas, desde el mes de enero ha desarrollado actividades, dando cumplimiento a las normas que la rigen, con enfoque en Derechos Humanos y Paz, Territorial y de Poblaciones, de acuerdo con su misionalidad, utilizando un lenguaje claro y como preámbulo a las actividades relacionadas con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La Dirección General de la Unidad para las Víctimas, dio inicio a su gestión desde la formulación de su Plan de Acción y Plan Anticorrupción, orientados a promover y fortalecer la Participación Ciudadana, con el objeto de generar sinergia entre las diferentes áreas misionales, y desarrollar las etapas del proceso de Rendición de Cuentas garantizando la transparencia de la gestión.

Igualmente, la Unidad para las Víctimas, en el marco de la Rendición de Cuentas Permanente, ha desarrollado actividades en el territorio nacional y con población víctima a nivel Internacional, estas, orientadas a interactuar con los diferentes actores sociales, las partes interesadas y la ciudadanía en general. También participó activamente en la Feria de exposición de Buenas Prácticas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y su correspondiente concurso, con el lema *“Rindiendo Cuentas para un Estado Abierto”*, atendiendo la invitación del Departamento Administrativo de la Función Pública, como producto de los buenos resultados obtenidos por la entidad en el subindicador de diálogo.

## 2. ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

En el mes de mayo, después de haber cumplido con las actividades programadas en los planes antes mencionados a la fecha, la Dirección General, convocó a reunión a los Directivos o sus delegados para la revisión y ajuste de la estrategia de Rendición de Cuentas, quedando definidas en el tablero control de seguimiento y cronograma de actividades para la audiencia pública de rendición de cuentas y la rendición de cuentas permanente (matriz dinámica con indicador de cumplimiento de actividades ) estructurado en el marco del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC -, con las siguientes acciones: Alistamiento Institucional; Sensibilización al equipo (público) Interno de la UARIV; Identificación de la información sobre procesos, e impacto de los Planes, Programas y Proyectos que se adelantan desde el UARIV; sensibilización y socialización a los diferentes actores sociales y partes interesadas (Publico Externo); preparar herramientas a utilizar durante APRC; Estrategias de comunicación; Estrategia de Convocatoria; Alistamiento Logístico; evento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; Sistematización y evaluación del diálogo con la ciudadanía; Respuesta a las preguntas, observaciones y recomendaciones de la Ciudadanía; Informe resultados de la APRC con sus correspondientes actividades; y Rendición de Cuentas Permanente. Así mismo, desde la Dirección General, con el objeto de fortalecer la



socialización y sensibilización de esta estrategia, se remitió mediante correo electrónico a todos los Directivos y enlaces, los documentos correspondientes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, entre ellos el MURC – V2 y el Plan de Trabajo (Cronograma de Actividades) y la Matriz de Contenidos.

La Dirección General, después de realizar el autodiagnóstico mediante la retroalimentación del grupo interno, en el mes de agosto convocó nuevamente a los integrantes del equipo para adelantar el seguimiento, monitoreo y evaluación de la misma, y definir roles con el objeto de implementar acciones de innovación para fortalecer la participación ciudadana en la Audiencia Pública, así:

- Proponer un Plan de Trabajo con un cronograma de actividades en el marco del componente de Rendición de Cuentas correspondiente al Plan Anticorrupción para esa vigencia, que fue aprobado y codificado.
- Solicitar a cada una de las áreas, confirmar la designación del enlace para el desarrollo de la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.
- Encargar a cada enlace de las diferentes Direcciones Misionales, la socialización y sensibilización al interior de cada dependencia sobre la importancia de realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y del cumplimiento del Plan de Trabajo y su cronograma.
- Definir los criterios para la presentación de la información y los plazos para el alistamiento de esta, la logística, la estrategia de convocatoria y la de mecanismos de innovación a implementar para la difusión del evento de la audiencia pública de rendición de cuentas y así garantizar participación de la ciudadanía mediante la habilitación de diferentes canales de comunicación.
- Sensibilizar y socializar a los diferentes Actores Sociales y Partes Interesadas (Público Externo) sobre la Rendición de Cuentas, mediante la publicación del informe y publicación de una encuesta para que la población participe a través de la página web, así como el diseño e implementación de la campaña de expectativa APRC a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Definir fecha y lugar de realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y solicitar que en el caso que se contrate a RTVC, se deje explícito que deben entregar el reporte del resultado de la transmisión y que esta rendición debe ser mucho más dinámica, aplicando como metodología de participación un conversatorio.
- Realizar seguimiento a cada una de las actividades programadas dando cumplimiento a la estrategia.
- Resaltar la importancia de tener en cuenta los contenidos relevantes que la Unidad debe comunicar, los cuales están establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas

Seguidamente, la Oficina Asesora de Planeación consolidó y organizó la información de los Planes, Proyectos y Programas que adelanta la Unidad para las Víctimas, con el objeto de remitirlo a la Dirección General y a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su revisión, diseño y publicación.

La Dirección General, coordinó y lideró la caracterización de los diferentes actores sociales a convocar, teniendo en cuenta los datos proporcionados por las diferentes dependencias con



los que se consolidó una amplia base de datos para facilitar la convocatoria, dando cumplimiento a los parámetros establecidos por la normativa.

Así mismo, el 9 de agosto del presente año, se definió con la Oficina de Comunicaciones y el Grupo de Servicio al Ciudadano, la estrategia de promoción externa e interna.

El martes 10 de septiembre de septiembre se publicaron en la Página Web, el informe de gestión de la Unidad vigencia 2018 y la encuesta para que fuera diligenciada por la ciudadanía dentro de la actividad de campaña de expectativa.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2018/53861>

En este Contexto, la Unidad con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y del Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las siguientes actividades:

### 3. COMUNICACIÓN

Con el objetivo de dar a conocer a las víctimas, a los diferentes actores sociales, a las partes interesadas y a los servidores públicos lo relacionado con la audiencia pública de rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Comunicaciones definió una estrategia de comunicación, que permitiera el diálogo y la retroalimentación, según la caracterización del proceso de comunicación de la entidad.

La estrategia se desarrolló en tres fases:

- Invitando a conocer y leer el informe de gestión y a enviar sus preguntas;
- Explicando qué es una audiencia pública de rendición
- Transmitiendo en directo la rendición, por Canal Institucional y redes sociales, donde los ciudadanos y víctimas tuvieron la posibilidad de enviar sus preguntas y obtener respuesta inmediatamente.

La Estrategia de la Oficina de Comunicaciones, fue la siguiente:

#### **3.1 Sensibilización al equipo (público) interno de la UARIV, sobre la Rendición de Cuentas**

Los enlaces misionales parte del equipo para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, reunieron los Servidores Públicos en cada dependencia y socializaron el manual Único de Rendición de Cuentas, resaltando la importancia de esta actividad.

Los temas que se compartieron en los equipos de trabajo fueron los siguientes:

1. Manual Único de Rendición de Cuentas versión II.
2. Presentación Participación.
3. Procedimiento participación ciudadana.
4. Plan de trabajo con cronograma para la audiencia pública del 10 de octubre.



### 3.1.1 Recursos de comunicación interna

Desde el 10 de septiembre y hasta el 10 de octubre del presente año, la Unidad Para Las Víctimas realizó la divulgación y socialización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a sus servidores públicos, a través de los canales de comunicación interna. En total se enviaron 17 piezas de comunicación, distribuidas así:

Canal	
Suma Hoy	12
Wallpaper	1
Banner Intranet	3
Office	1

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

### 3.1.2 Intranet

Los siguientes son algunos de los banners publicados en la intranet.





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Adicionalmente en los boletines SUMA de octubre del presente año, se socializó la gestión de la Entidad.



### 3.2 Sensibilización y Socialización a los diferentes Actores Sociales y Partes Interesadas (Publico Externo), sobre la Rendición de Cuentas

La Unidad Para las Víctimas implemento la publicación de información a través de los diferentes canales, para lograr una mayor participación en la lectura del informe de gestión 2018, el diligenciamiento de la encuesta y la visualización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así:



### 3.2.1 Publicación en página web



El 10 de septiembre del presente año, se publicó en la página web de la Unidad Para las Víctimas, el Informe de Gestión 2018, con los resultados de esta vigencia y el formulario (encuesta) Rendición de Cuentas, para que los ciudadanos indicaran los temas que les gustaría que se trataran en la Audiencia Pública.

#### Enlaces

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/informe-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2018/53881>

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2018/53822>

En total, 275 ciudadanos de los diferentes Departamentos 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.

Estos son los resultados de las visitas a la página web de la Entidad:

Ubicación	
ANTIOQUIA	55
ATLANTICO	19
BOGOTA, D.C.	35
BOLIVAR	11
BOYACA	1
CALDAS	4
CAQUETA	3
CASANARE	1
CAUCA	5
CESAR	14
CHOCO	1
CORDOBA	16
CUNDINAMARCA	5
GUAVIARE	2
HUILA	4
INTERNACIONAL	3
LA GUAJIRA	10
MAGDALENA	6
META	3
NARIÑO	17
NORTE DE SANTANDER	7
QUINDIO	2
RISARALDA	4
SANTANDER	6
SUCRE	4
TOLIMA	3
VALLE DEL CAUCA	34

Sobre qué temas le gustaría que se enfatizara en la audiencia pública de rendición de cuentas:	
Avance del plan de mejoramiento	90
Fortalecimiento institucional	47
Sistema de peticiones, quejas y reclamos	67
Plan de mejoramiento	87
Plan estratégico	35
Reparación individual	174
Reparación colectiva	94
Ayuda humanitaria	164
Participación	67
Oferta institucional	73



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

¿Pertenece a una Organización?

Si	38
No	237

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones (Encuesta página Web)

Otros temas propuestos por las víctimas en nuestra página web fueron:

- Vivienda
- Acompañamiento integral
- Atención a víctimas con trastornos psicosociales y estrés postraumático
- Empleabilidad en todas las unidades
- Reparación oportuna
- Educación universitaria
- Que mejore este país
- Empleabilidad en todas las unidades

### 3.2.2 Campañas de llamadas telefónicas

La campaña de llamadas telefónicas que realizó el Grupo de Servicio al Ciudadano-Canal Telefónico y Virtual, tuvo como objetivo, acompañar a los ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta de Rendición de Cuentas, publicada en la página [www.unidadvictim.gov.co](http://www.unidadvictim.gov.co).

La Unidad Para Las Víctimas cuenta con una herramienta que permite identificar a los ciudadanos y población víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011, que ha sido atendidas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual; con la base de datos que contiene los ciudadanos y población víctima de los meses de julio y agosto de 2019, se realizó un ejercicio de segmentación y depuración de la base de datos para determinar ciudadanos que cumplieran con los siguientes criterios:

- a. Víctima del conflicto armado interno.
- b. Nombres y apellidos
- c. Documento de identidad
- d. Pertenencia étnica
- e. Género
- f. Ubicación
- g. Número de celular válido o número telefónico
- h. Correo electrónico válido
- i. Edades 25.30.35.40.45 y 50

De la base de datos obtenida se eliminaron los registros duplicados y con inconsistencias en los números de teléfono o correo electrónico, se seleccionaron



1.957 ciudadanos de manera aleatoria, para los departamentos con mayor participación se seleccionaron 70 ciudadanos y se fue disminuyendo la cantidad de ciudadanos por departamentos según su participación en la base de datos.

### Segmentación de la muestra

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
ANTIOQUIA	439	22,43%
BOGOTA D.C.	224	11,45%
VALLE DEL CAUCA	195	9,96%
NARIÑO	157	8,02%
BOLIVAR	121	6,18%
CORDOBA	115	5,88%
CAUCA	88	4,50%
MAGDALENA	84	4,29%
CHOCO	79	4,04%
ATLANTICO	72	3,68%
CESAR	71	3,63%
NORTE DE SANTANDER	59	3,01%
CUNDINAMARCA	51	2,61%
HUILA	49	2,50%
RISARALDA	27	1,38%
SANTANDER	25	1,28%
META	15	0,77%
CAQUETA	13	0,66%
LA GUAJIRA	12	0,61%
SUCRE	11	0,56%
CASANARE	9	0,46%
QUINDIO	8	0,41%
PUTUMAYO	8	0,41%
BOYACA	8	0,41%
CALDAS	6	0,31%
TOLIMA	4	0,20%
ARAUCA	4	0,20%
GUAVIARE	2	0,10%
GUAINIA	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>1957</b>	<b>100,00%</b>

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
<25 o (en blanco)	988	50,49%
25-29	554	28,31%
30-34	388	19,83%
35-39	17	0,87%
40-44	4	0,20%
45-49	4	0,20%
50-54	2	0,10%
<b>Total general</b>	<b>1957</b>	<b>100,00%</b>

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
MUJER	1348	68,88%
HOMBRE	609	31,12%
<b>Total general</b>	<b>1957</b>	<b>100,00%</b>

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
NINGUNA	1410	72,09%
AFRODECENDIENTES	345	17,64%
NEGRO	134	6,85%
INDIGENAS	59	3,02%
PALENQUERO	4	0,20%
RROM	2	0,10%
RAIZAL	2	0,10%
<b>Total general</b>	<b>1957</b>	<b>100,00%</b>

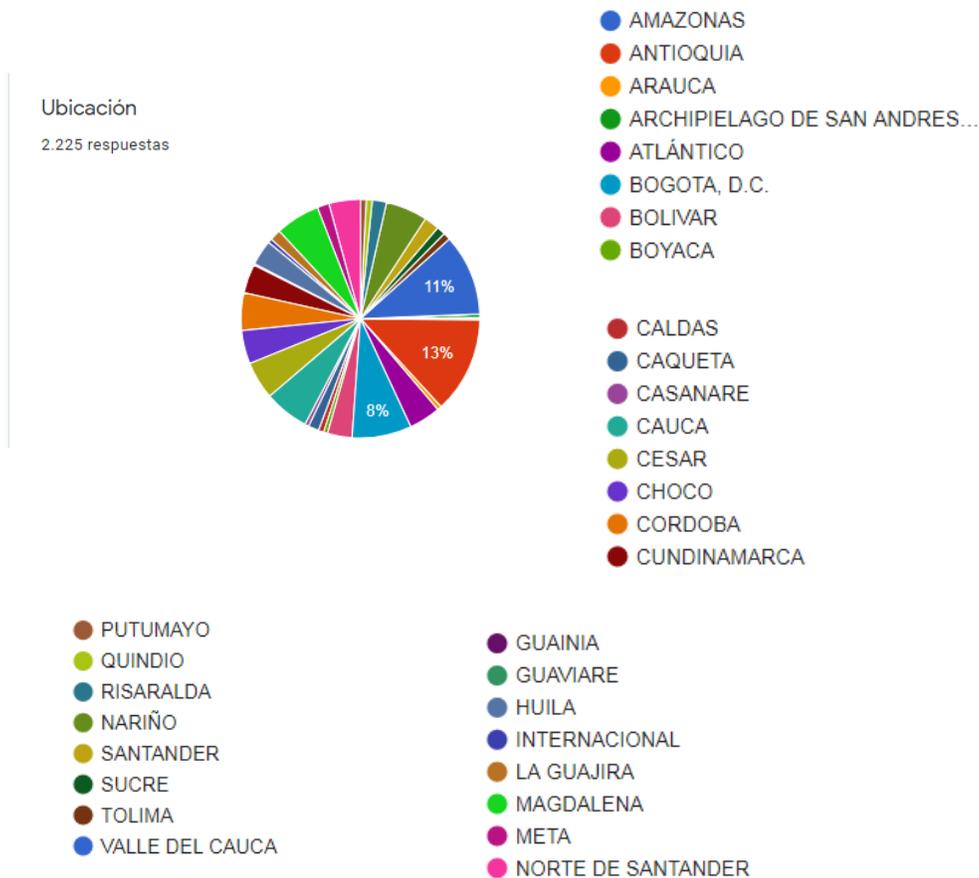
Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, herramienta SGV



### 3.2.2.1 Análisis Encuesta del Informe de Gestion, sobre lo que la ciudadanía quiere saber

#### 3.2.2.1.1 Ubicación

Antioquia (13%) y Valle (11,1), según la tabla anterior, según los criterios son los departamentos con mayor peso en la población con mayores víctimas.

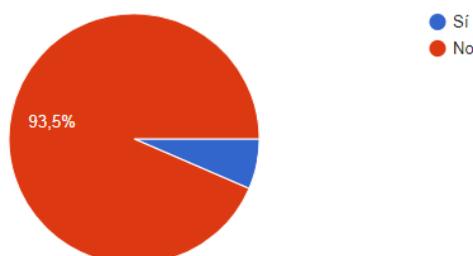


#### 3.2.2.1.2 Pertenece a alguna organización

Solo el 6,5% de las víctimas contactadas pertenece alguna organización de víctimas.

#### Pertenece a alguna Organización

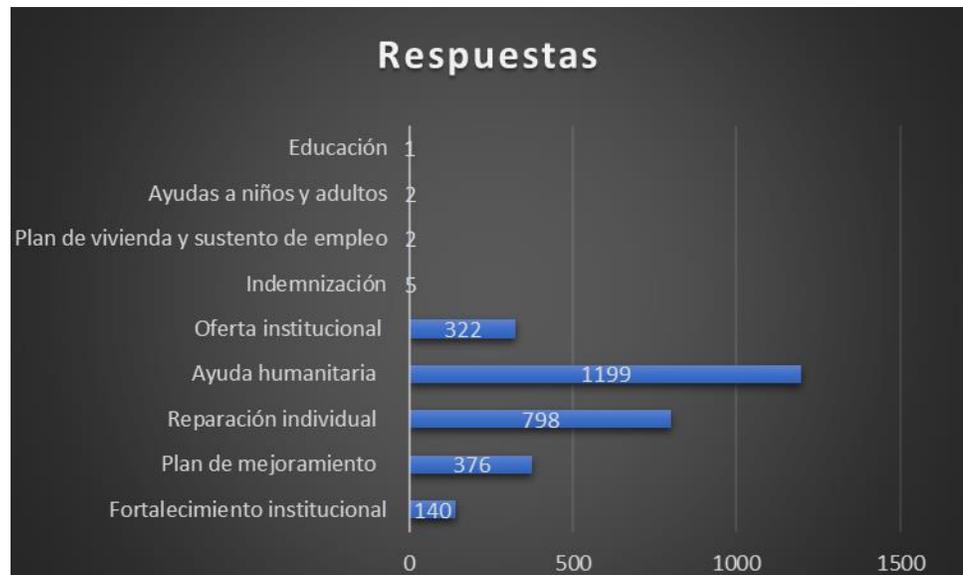
1.890 respuestas





### 3.2.2.1.3 Sobre qué temas le gustaría que se enfatizara en la audiencia pública de rendición de cuentas el próximo 10 de octubre.

Las personas podían señalar uno o varios temas.



### 3.2.3 Mensaje de Texto

El Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual realizó el envío del siguiente mensaje de texto a 1.936 ciudadanos. (anexo carpeta Campaña mensaje de texto)

*Mensaje de texto*

“LO INVITAMOS A PARTICIPAR DE RENDICION DE CUENTAS DE UNIDAD PARA LAS VICTIMAS PRÓXIMO 10 DE OCTUBRE. MÁS INFORMACIÓN <https://www.unidadvictimas.gov.co> ”

El día 9 de octubre del presente año el Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual realizó el envío de un mensaje de texto a 26.389 ciudadanos, en el cual se invitó a ver la transmisión de la Audiencia de Rendición de Cuentas, para esto se utilizaron los siguientes parámetros para tratar la data:



- Víctimas
- Nombres y apellidos
- Documento
- Pertenencia étnica
- Género
- Ubicación
- Número celular valido o número de teléfono valido
- Correo electrónico valido
- Edades 25- 30- 35- 40- 45 y 50

Como resultado de esta actividad, se obtuvieron los siguientes datos para el envío de los mensajes de texto:

Departamento	Cantidad	% Participacion
ANTIOQUIA	4851	18,38%
VALLE DEL CAUCA	3938	14,92%
NARIÑO	1753	6,64%
BOLIVAR	1428	5,41%
MAGDALENA	1386	5,25%
BOGOTA D.C.	1339	5,07%
CORDOBA	1270	4,81%
CAUCA	1094	4,15%
CESAR	1015	3,85%
SUCRE	818	3,10%
CHOCO	727	2,75%
HUILA	699	2,65%
TOLIMA	698	2,65%
CAQUETA	646	2,45%
NORTE DE SANTANDER	646	2,45%
ATLANTICO	607	2,30%
SANTANDER	574	2,18%
META	557	2,11%
CUNDINAMARCA	481	1,82%
PUTUMAYO	406	1,54%
LA GUAJIRA	367	1,39%
RISARALDA	255	0,97%
ARAUCA	212	0,80%
CALDAS	158	0,60%
CASANARE	152	0,58%
QUINDIO	134	0,51%
BOYACA	77	0,29%
GUAVIARE	63	0,24%
GUAINIA	21	0,08%
VICHADA	7	0,03%
AMAZONAS	6	0,02%
VAUPES	3	0,01%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Etnia	Cantidad	% Participacion
NINGUNA	19445	73,69%
AFRODECENDIENTES	3648	13,82%
NEGRO	2134	8,09%
INDIGENAS	1109	4,20%
PALENQUERO	27	0,10%
RAIZAL	18	0,07%
RROM	7	0,03%
0	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Sexo	Cantidad	% Participacion
MUJER	18532	70,23%
HOMBRE	7857	29,77%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Edad	Cantidad	% Participacion
35-39	4205	15,93%
30-34	3886	14,73%
40-44	3383	12,82%
25-29	2916	11,05%
45-49	2637	9,99%
50-54	2331	8,83%
55-59	1805	6,84%
20-24	1435	5,44%
60-64	1385	5,25%
65-69	1118	4,24%
70-74	763	2,89%
75-79	525	1,99%
<b>Total general</b>	<b>26389</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, herramienta SGV



### 3.2.4 Cuñas informativas

La Unidad para las Víctimas a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria- Grupo de Servicio al Ciudadano - canal telefónico y virtual reprodujo cuña informativa con el siguiente texto (anexo carpeta cuñas)

“En la Unidad Para Las Víctimas rendimos cuentas, lo invitamos a consultar el informe de gestión del año 2018 en la página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) y a participar en nuestra rendición de cuentas, proponga los temas que usted considera la Unidad debe informar a los ciudadanos en las rendición de cuentas el próximo 10 de octubre, ingrese a [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co) haciendo clic en el banner rendición de cuentas para mas información llámenos a la línea gratuita nacional 018000911119 o en Bogotá al 421111, en la Unidad Para Las Víctimas rendimos cuentas”

### 3.2.5 Guiones de invitación en cierre de atención

El Grupo de Servicio al Ciudadano - canal telefónico y virtual, dispuso de guiones para invitar a conocer el informe de Rendición de Cuentas de la Unidad Para Las Víctimas, el cual utilizaron los orientados del Canal Telefónico y Virtual una vez finalizaban las atenciones a los ciudadanos

a. Guion líneas telefónica 4261111 y 018000911119

Gracias por comunicarse con el canal telefónico. Lo invitamos a conocer el informe de Rendición de Cuentas de la Unidad Para Las Víctimas y a participar proponiendo los temas que la Unidad debe informar a la ciudadanía en nuestra rendición de cuentas el próximo 10 de octubre.

b. Guion Chat y Video llamada

Gracias por comunicarse con el canal telefónico y virtual de la Unidad para las víctimas. Lo invitamos a conocer el informe de rendición de cuentas de la Unidad y a participar proponiendo los temas que la Unidad debe informar a la ciudadanía en el siguiente link <https://forms.gle/Aekpgo5571fmszTX7> antes del 10 de octubre

## 4. ALISTAMIENTO DEL SET DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El 8 de octubre del presente año la Oficina Asesora de Comunicaciones en articulación con Subdirección General, realizaron la revisión del set de RTVC, asegurando la operatividad de la Audiencia de Rendición de Cuentas.



## 5. CONVOCATORIA PARA LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Las invitaciones a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fueron dirigidas a los diferentes actores sociales y partes interesadas, entre ellos, Víctimas, Institucionalidad, Academia, Sector de la Producción - Cooperantes, Organizaciones de la Sociedad Civil, ciudadanía en general y servidores de la Unidad para las Víctimas.

Las invitaciones se realizaron a través de los siguientes canales:

- Invitación enviada mediante correo electrónico
- Publicación en Pagina Web y Redes Sociales
- Llamadas al número registrado en la Base de Datos

El Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual realizó la gestión de llamadas de invitación con siguiente resultado:

OUTBOUND	
<b>Nombre Base</b>	Campaña confirmación asistencia Rendición de cuentas
<b>Registros Recibidos</b>	131
<b>Fecha Inicio Marcación</b>	08/10/2019
<b>Fecha Fin Marcación</b>	10/10/2019
<b>Días de Gestión</b>	3
<b>Total de Barridos</b>	CONSTANTES

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, Informe gestión Outbound

Gestión	
Contacto	85
No Contacto	42
Sin datos de contacto	4
<b>Total</b>	<b>131</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, Informe gestión Outbound



Contacto Efectivo	
Asiste	53
No asiste	20
No es posible confirmar asistencia	12
<b>Total</b>	<b>85</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, Informe gestión Outbound

## 6. LOGÍSTICA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

El 10 de octubre de presente año, La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria- Grupo de Servicio al Ciudadano, dispuso de un total de 9 orientadores para el apoyo operativo en la Audiencia de Rendición de Cuentas, los cuales estuvieron distribuidos en las siguientes actividades:

- Organización Ingreso
- Orientación y ubicación en instalaciones RTVC
- Registro de invitados
- Acompañamiento en set
- Atención en redes sociales en tiempo real

### 6.1 Atención en redes sociales en tiempo real, día Audiencia de Rendición de Cuentas

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria- Grupo de Servicio al Ciudadano como una estrategia de innovación realizaron la atención en redes sociales, identificó 22 ciudadanos los cuales requirieron una orientación mediante el canal telefónico por medio de una llamada, a continuación, se presenta el resultado de la gestión de llamadas.

GESTION	CIUDADANOS
CONTACTO EFECTIVO	19
BUZON	2
NO CONTESTA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, Informe gestión Outbound



SOLICITUD	TIIFICACION
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
ATENCIÓN HUMANITARIA / INDEMNIZACIÓN / INGRESO MENORES	CONTACTO EFECTIVO
ATENCIÓN HUMANITARIA / INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
	BUZON
ATENCIÓN HUMANITARIA / INDEMNIZACIÓN / OFERTA INSTITUCIONAL	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
ATENCIÓN HUMANITARIA/INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
ATENCIÓN HUMANITARIA / INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
ATENCIÓN HUMANITARIA / INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
INDEMNIZACIÓN	CONTACTO EFECTIVO
	BUZON
CONNACIONALES VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	NO CONTESTA

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual, herramienta SGV



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Repetición de Top chat ▼

nos van a indemnizar siempre nos dicen lo mismo solo nos ilucionan

Adriana lucia Chica yo no entiendo porque si hay unos decretos que rigen a los desplazados no lo cumplen y eso es un problema para ayudar a las personas que lo necesitan es un problema para la ayuda humanitaria

**Unidad Víctimas** Apreciada @marluz para brindarle un servicio y darle una respuesta lo invitamos ingresar al siguiente link: <https://osclou.d.com.co:8085/uariv/web...> donde se atenderá su caso personalizado.

**Unidad Víctimas** Apreciada @Carmen para brindarle un servicio y darle una respuesta lo invitamos ingresar al siguiente link: <https://osclou.d.com.co:8085/uariv/web...> donde se atenderá su caso personalizado.

Tavo Bejarano UNIDAD DE VÍCTIMAS LLÁMENME AMI 3225262914

**Unidad Víctimas** Apreciada @jaime para brindarle un servicio y darle una respuesta lo invitamos ingresar al siguiente link: <https://osclou.d.com.co:8085/uariv/web...> donde se atenderá su caso personalizado.

Fuente <https://www.youtube.com/watch?v=irOqIAYDv0Y&t=5829s>

## 7. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN

La Audiencia de Rendición de Cuentas obtuvo una total de asistencias registradas de 103 personas de las cuales 91 ciudadanos realizaron la Encuesta de Percepción y Evaluación finalizando la Audiencia de Rendición de Cuentas.

La Encuesta de Percepción y Evaluación virtual de la Audiencia de Rendición de Cuentas publicada en la página de la Unidad para las Víctimas, fue diligenciada por 55 ciudadanos.

Enlace encuesta de percepción y evaluación de la Audiencia de la Rendición de Cuentas

<https://forms.gle/1HCD3xYJHoDjTfXY9>



### 7.1 Tabulación Encuesta de Percepción y Evaluación de la Audiencia de la Rendición de Cuentas

La Encuesta de Percepción y Evaluación de la Audiencia de la Rendición de Cuentas contempló tres ítems generales:

1. Desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas actividad
2. Evaluación de los expositores
3. Aspectos operativos

El ítem Desarrollo de la actividad, cerró con una nota global del 92% de aprobación y consideró los temas:

- Cumplimiento de los objetivos propuestos
- Claridad en los temas tratados
- ¿Los temas tratados fueron de relevancia para usted?
- Pertinencia del tema para el cumplimiento de política pública de victimas

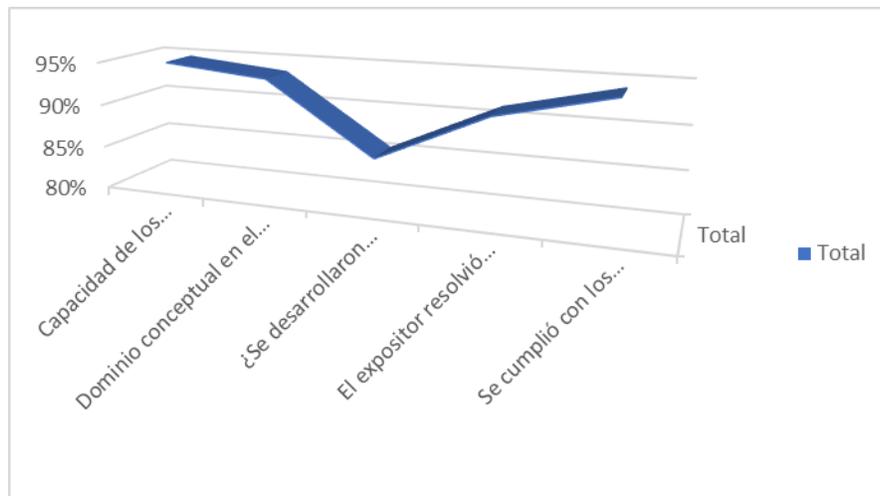


Ítems	Promedio
¿Los temas tratados fueron de relevancia para usted?	92%
Claridad en los temas tratados	92%
Cumplimiento de los objetivos propuestos	92%
Pertinencia del tema para el cumplimiento de política pública de victimas	93%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>



El ítem Evaluación de los expositores, cerró con una nota global del 92% de aprobación y contemplo temas:

- Capacidad de los expositores para comunicar el tema
- Dominio conceptual en el tema
- ¿Se desarrollaron ejemplos y casos particos?
- El expositor resolvió adecuada y claramente las inquietudes de los asistentes
- Se cumplió con los tiempos asignados al tema

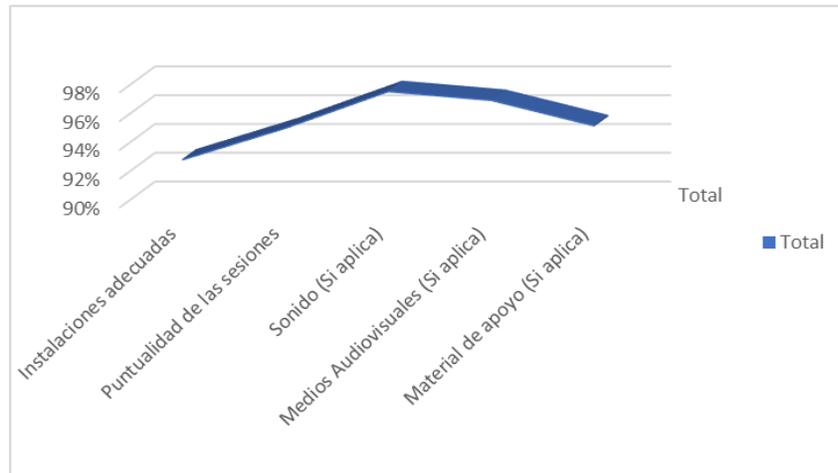


Ítems	Promedio
Capacidad de los expositores para comunicar el tema	95%
Dominio conceptual en el tema	94%
¿Se desarrollaron ejemplos y casos particos?	86%
El expositor resolvió adecuada y claramente las inquietudes de los asistentes	91%
Se cumplió con los tiempos asignados al tema	94%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

El ítem Aspectos logísticos, cerró con una nota global del 95% de aprobación y contemplo temas:

- Instalaciones adecuadas
- Puntualidad de las sesiones
- Sonido (Si aplica)
- Medios Audiovisuales (Si aplica)
- Material de apoyo (Si aplica)



Ítems	Promedio
Instalaciones adecuadas	93%
Puntualidad de las sesiones	95%
Sonido (Si aplica)	98%
Medios Audiovisuales (Si aplica)	97%
Material de apoyo (Si aplica)	95%
<b>Total general</b>	<b>95%</b>

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano- Canal Telefónico y Virtual

## 8. MEDICIÓN DE AUDIENCIA

### 8.1 Streaming redes sociales

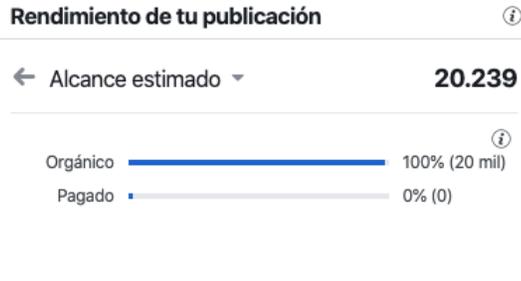
Análisis de la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018, en vivo, desde la página de Facebook de la Unidad para las Víctimas.

La transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad Para Las Víctimas tuvo un alcance orgánico total de 20.239 personas.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

La transmisión contó con un total de 3.696 ciudadanos espectadores, lo que significa que este mismo número de ciudadanos vieron la transmisión en tiempo real.



Fuente Oficina Asesora De Comunicaciones

La transmisión contó con un total de 847 interacciones en tiempo real, se dividen de la siguiente manera:

1. 369 comentarios de los participantes en tiempo real y 20 comentarios posteriores a la transmisión.
2. 400 reacciones con los botones de Facebook: 295 “Likes”, 7 “Me Divierte”, 63 “Me Encanta”, 13 “Me Entristece”, 22 “Me Enoja”.
3. La transmisión en vivo se compartió 86 veces en esta red social.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente Oficina Asesora De Comunicaciones

## 8.2 Perfiles demográficos en la transmisión

*Público principal:* Mujeres de 25-34

*Hombres:* 30%

*Mujeres:* 70%

## 8.3 Principales Lugares desde donde se sintonizó la transmisión en vivo:



- Bogotá: 38%
- Antioquia: 12.2%
- Valle del Cauca: 10.5%
- Córdoba: 4.77%
- Santander: 4.69%
- Bolívar: 3.54%
- Norte de Santander: 3.21%
- Atlántico: 2.95%
- Cesar: 2.66%
- Chocó: 2.46%



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

### 9. Estrategia en redes sociales

Dentro de la estrategia utilizada para promocionar la Audiencia de Rendición de Cuentas, fue el uso del numeral **#unidadvictimasrindecuentas**, el cual funcionó como facilitador en la comunicación con los ciudadanos.



Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

#### 9.1 Ranking de influenciadores que más mencionaron #unidadvíctimasrindecuentas

Usuario	Tweets	Siguiendo	Influencia*
@Contravia	1	193.110	3.542 926
@UnidadVictimas	228	85.369	70 861
@deVillavicencio	1	116.413	23.221 856



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

@InstitucionalIV	4	150.017	156	836
@maritovillalobo	1	6.115	2.573	776
@ricardocipago	1	4.356	5.000	729
@GoberNorte	1	22.032	472	721
@villavU	1	450	588	703
@ComisiondePaz	1	5.968	228	702
@tredyarengas	1	2.278	1.043	689

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones



### 9.2 Etiquetas o hashtag más utilizadas junto a #unidadvíctimasrindecuentas

Hashtags	Tweets	Retuits	Tuits totales	Impresiones*
#unidadvíctimasrindecuentas	230	252	482	19.885.875
#unidosporlasvíctimas	110	98	208	9.512.785
#equidadestransparencia	66	33	99	5.736.792
#envivo	30	66	96	2.674.367
#vnoticias	4	12	16	352.330
#alaire	1	11	12	96.664
#audienciapública	1	2	3	86.508
#especialweb	1	0	1	85.369
#murc	2	0	2	76.816

Fuente Oficina Asesora de Comunicaciones

### 9.3 Entidades o medios destacados que mencionaron el tema



Compartió la publicación de @UnidadVictimas, invitando a estar pendientes de la Audiencia Pública de la Unidad para las Víctimas.



Función Pública informó que la Unidad para las Víctimas, le rinde cuentas a los ciudadanos, y los invitamos a consultar el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC.



Retuiteó el contenido de la Unidad para las Víctimas, informando puso en marcha el funcionamiento de 7 Centros Regionales en los municipios de Villavicencio, Santander de Quilichao, Popayán, Florencia, Tumaco, Pereira y Barranquilla.



Compartió publicación de la Unidad Víctimas, confirmando que para el cierre de la Audiencia Pública de rendición de cuentas de la entidad, la agrupación musical "Los Castillos", sobrevivientes del conflicto armado de Agustín Codazzi, realizaron una presentación musical.



@UnidadVictimas, invitando a ver la rendición de cuentas de la entidad.



Confirmó el inicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Unidad Víctimas vigencia 201, a través del canal y vía streaming.



#### 9.4 Nube de términos



## 10 GESTIÓN EN REDES SOCIALES

### 10.1 Youtube

La transmisión se realizó a través de youtube.com, en el siguiente enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=irOqlAYDv0Y&t=5829s>

### 10.2 Facebook

- Unidad para las Víctimas, realizó 202 post con la etiqueta #UnidadVíctimasRindeCuentas.
- De las 202 post, se registraron 1.739 me gusta y fue compartida 263 veces.
- La transmisión en vivo de la Audiencia Pública de la Unidad Para Las Víctimas obtuvo 176 me gusta, 36 me encanta, 12 me enoja, 6 me divierte y 3 me entristece, obteniendo un total de 236 reacciones a esta publicación, así mismo, registró más de 4,1 mil reproducciones, 349 comentarios y fue compartida 84 veces.
- Cuentas como Persocapitales, Enlace Víctimas Turbaco Bolívar, Suversion.com.co, Reportero de los Hechos, Sand Sek, Celeide Prada Pardo y Armando Raul Gutiérrez Gómez, replicaron el contenido de la Unidad para las Víctimas, utilizando el hashtag #UnidadVíctimasRindeCuentas

### 10.3 Twitter

- @UnidadVictimas, registró 228 publicaciones utilizando la etiqueta #UnidadVíctimasRindeCuentas.



- Se registraron 252 retweets al contenido publicado por @UnidadVictimas, en relación a la Audiencia Pública de la rendición de cuentas del 2018.
- La transmisión en vivo de la Audiencia Pública de la Unidad Para Las Víctimas en Twitter obtuvo 288 espectadores, 24 me gusta, 21 retweets y 1 comentario.
- #UnidadVíctimasRindeCuentas generó un total de 21.529.303 impresiones.

## 11 TRANSMICIÓN RTVC

### 11.1 Rating#

La Audiencia de Rendición de Cuentas tuvo un rating de 0.06% y fue seguido durante la transmisión de 12.000 ciudadanos

### 11.2 Shr%

Frente a otros contenidos presentados en otros canales de televisión, el 0.35% de televisores encendidos en Colombia, visualizaron la Audiencia de Rendición de Cuentas

### 11.3 Medición de televidentes de la Audiencia de Rendición de Cuentas

Población objetivo: El universo hogares está conformado por aquellos ubicados en zonas urbanas; el universo personas está compuesto por personas mayores de 4 años residentes en zonas urbanas.

Universo hogares 2018 a nivel nacional es de 6.462.265

Estimación de la proporción de la población objetivo: Esta población corresponde al 50,99% de la población urbana total (38.295.351) del país proyectada al 2018.

Universo personas 2018 a nivel nacional: 19.797.446

## 12. PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se elabora un documento que contiene el informe y evaluación final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (30 Folios), además se incluye una matriz con las inquietudes de la ciudadanía expresadas a través del formulario encuesta y 8 anexos (24 folios) con las correspondientes respuestas, que no se pudieron diligenciar en la matriz por lo extenso del texto, y se solicita su publicación el 30 de diciembre de 2019.

## 13. CONCLUSIONES

En el marco del plan anticorrupción y la ley de transparencia, la Dirección general, la Subdirección General, la Oficina de Planeación, la Oficina de Comunicaciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano y las demás dependencias, se dio cumplimiento al



Manual Único de Rendición de Cuentas y al Plan de Trabajo consolidado en un cronograma de actividades.

La entidad con el objetivo de llegar a todo el Territorio Nacional y a las Víctimas en el exterior, innovó generando espacios de participación activa para los diferentes actores sociales en el #AudienciaPública de la Unidad Para Las Víctimas por medio de la cuenta de Twitter @UnidadVictimas; y con el uso de #EquidadEsTransparencia, se informó que en 2018, la Unidad para las Víctimas otorgó 920.646 giros por concepto de atención humanitaria a 647.844 hogares, con una inversión de 564.181 millones de pesos. Igualmente, con la etiqueta #Vnoticias, se invitó ver el programa especial acerca de la rendición de cuentas de la @UnidadVictimas sobre su gestión en 2018. @Contravia compartió la publicación de @UnidadVictimas, quienes preguntaron si sabían que era una Rendición de Cuentas, e invitó a estar pendientes el 10 de octubre de la Audiencia Pública de la Unidad para las Víctimas.

La Unidad Para Las Víctimas realizó su Audiencia Pública para entregar la rendición de cuentas a la ciudadanía, sobre la gestión vigencia 2018, e invitó a participar a través del hashtag #UnidadVictimasRindeCuenta.

El Director General de la Unidad para las Víctimas, Doctor Ramón Alberto Rodríguez Andrade, expresó que la prioridad de la UARIV es destinar los recursos a indemnizaciones administrativas, con el fin de reparar a los sobrevivientes del conflicto.

El Director General, resaltó que propenderá por la articulación entre las entidades que hacen parte del SNARIV, para fortalecer la oferta institucional y que esta llegue a las Víctimas

Se diligencio una Matriz en la que se da respuesta las inquietudes de la ciudadanía expresadas a través del formulario encuesta y se anexan folios en los que se profundiza sobre algunos temas de interés para las Víctimas y las partes interesadas.

***“Nuestro compromiso es con las Víctimas”***

**Ramón Alberto Rodríguez Andrade**

**Director General**