



**BANCO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL
BPIN**

Nombre Proyecto:	MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL		Código BPIN:	2013011000225	
Año del Reporte	2014	Programa:	0221 - ADQUISICIÓN Y/O PRODUCCIÓN DE EQUIPOS, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Subprograma:	1507 - ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE O EXCLUIDA
Sector:	INCLUSIÓN SOCIAL Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Entidad Responsable:	410400-UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	
Estado:	REGISTRADO		Horizonte del proyecto:	2014	2014

I. INFORMACIÓN BÁSICA

PROBLEMA

NO SE PUEDE BRINDAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO Y PSICOSOCIAL A TODAS LAS PERSONAS QUE INDIVIDUAL O COLECTIVAMENTE LO SOLICITEN POR LOS HECHOS OCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE INFRACCIONES AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO O DE VIOLACIONES GRAVES Y MANIFIESTAS A LAS NORMAS INTERNACIONALES DE LOS DERECHOS HUMANOS, OCURRIDAS CON OCASIÓN DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO.

DESCRIPCIÓN

La presente actualización está asociada al turno 36964 relacionado con la solicitud de Vigencias Futuras Ordinarias en ejecución de contratos de acuerdo al artículo 8° del Decreto 4836 de 2011. para tal efecto se adjunta el documento de justificación del trámite presupuestal y la relación de los registros presupuestales que respaldan los compromisos adquiridos

La Unidad dentro de sus funciones debe fortalecer espacios de atención y orientación, con el fin de brindar atención al universo de población afectada por los diferentes hechos victimizantes, tales como desplazamiento forzado, homicidio, secuestro, pérdida de bienes, tortura, reclutamiento ilegal de menores, atentados terroristas, masacres, minas antipersonales, delitos contra la integridad personal y delitos contra la libertad sexual, entre otros. Este proyecto se encuentra relacionado con el Plan de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”, en el programa 22220 - Asistencia integral a población desplazada y fue creado con base en la necesidad de organizar y coordinar esfuerzos institucionales en el marco de la aplicación de la nueva metodología de formulación de proyectos con cadena de valor impulsada por el DNP. Sus 3 componentes (Centros regionales y estrategias complementarias, atención al ciudadano y canales de atención y sensibilización de servidores públicos) son actividades que vienen del proyecto de política pública 2013 y que la reasignación a este proyecto no afecta o altera el propósito y los objetivos definidos en el proyecto de política pública, por el contrario facilita la organización institucional alrededor de componentes de inversión con objetivos comunes.

La estrategia de atención y comunicación definidas por la Unidad para garantizar la atención a toda la población víctima se desarrollara a través de los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas y las estrategias complementarias de atención, los cuales se configuran como espacios físicos y de recurso humano que buscan articular la oferta interinstitucional del nivel nacional y territorial para ser brindada de forma integral a todas las víctimas; su implementación se viene adelantando de manera gradual en los municipios en donde se tiene identificado la mayor ocurrencia de casos de víctimas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada territorio, al igual que los programas, estrategias e infraestructura existentes (Artículo 121; Decreto 4800 de 2011), con esta estrategia se busca garantizar los mecanismos y las rutas de acceso a los derechos de las víctimas de manera efectiva e inmediata a las medidas de atención, asistencia y reparación.

Otro mecanismo de atención es el esquema de atención móvil, el cual contribuye a eliminar las barreras de acceso a la información y orientación sobre programas y servicios del Estado y se desarrolla en las zonas del territorio nacional que no cuentan con puntos fijos de atención y en donde no existe presencia de los centros regionales.

Las estrategias de atención son complementarias puesto que se desarrollan en los (96) puntos de atención y orientación, las Direcciones territoriales, y los centros regionales. Esta atención se concentra en brindar una atención integral a las solicitudes de información y orientación que presenten los ciudadanos y los organismos de

control, por los diferentes canales de atención y comunicación implementados (Presencial, telefónico y escrito). La Unidad tiene la responsabilidad de dar cumplimiento a las acciones enmarcadas dentro de los contencioso y constitucional, además de cumplir con la obligación de informar y orientar a la población víctima de la violencia, acatando el ordenamiento legal del derecho fundamental de petición de todo ciudadano colombiano, residente en el territorio o en el exterior.

Finalmente, este proyecto contempla necesidad de continuar con la estrategia permanente de formación de manera virtual y presencial en todo el territorio nacional para 2014, con el fin de contribuir a la adecuada interiorización de los derechos de las víctimas del conflicto y el de informar, sensibilizar, comprometer, fortalecer y formar a los servidores públicos que interviene en el proceso de reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno colombiano.

Este proyecto de inversión es el producto de una reorganización de la inversión del proyecto "Diseño implementación y ejecución de la política pública para la atención de las víctimas a nivel nacional" del cual se exportaron las actividades de centros regionales y estrategias complementarias, estrategias móviles, canales de atención (presencial, telefónico y escrito) y la estrategia de sensibilización a funcionarios de la escuela de reparación que surgió como necesidad de articular algunas líneas de la política de víctimas con el plan estratégico de la Unidad, y aplicando de la nueva metodología definida por El Departamento Nacional de Planeación; denominada cadena de valor de los proyectos.

II. CADENA DE VALOR

OBJETIVO GENERAL

IMPLEMENTAR CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS Y FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL.

VIGENCIA: 2014

OBJETIVO ESPECÍFICO: Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Jornadas de atención de las Unidades móviles	2,273	2,273	Recibir y tramitar solicitudes en las jornadas de atención de las unidades móviles	0	0	2.000.000.000
Unidad: Número			Total Producto	0	0	2.000.000.000
PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Personas atendidas de manera presencial	1,577,813	1,577,813	Realizar atención personalizada y con enfoque diferencial para las víctimas y los ciudadanos.	0.824.763.733	0	7.950.000.000
Unidad: Número			Total Producto	0.824.763.733	0	7.950.000.000
PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Personas atendidas telefonicamente	2,773,415	2,773,415	Operar el centro de contacto para la información y orientación para las víctimas y los ciudadanos.	6.623.819.157	0	9.275.000.290

Unidad: Número			Total Producto	6.623.819.157	0	9.275.000.290
PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Peticiones de informacion y comunicacion enviados a las victimas	606,797	606,797	Ejecutar mecanismos de atencion escrita para las victimas y los ciudadanos.	4.346.673.500	0	6.095.000.001
Unidad: Número			Total Producto	4.346.673.500	0	6.095.000.001
Total Objetivo				1.795.256.390	0	25.320.000.291

OBJETIVO ESPECÍFICO: Garantizar a la población víctima el acceso a la oferta institucional y a las medidas de atención, asistencia y reparación integral en el territorio nacional.

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Centros regionales	14	14	Creación, dotación, puesta en marcha y fortalecimiento de centros regionales	7.000.000.000	0	25.000.000.000
Unidad: Número			Total Producto	7.000.000.000	0	25.000.000.000
PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Estrategias complementarias de atención	4	4	Creación, dotación, puesta en marcha y fortalecimiento de estrategias complementarias	2.000.000.000	0	1.700.000.000
Unidad: Número			Total Producto	2.000.000.000	0	1.700.000.000
Total Objetivo				9.000.000.000	0	26.700.000.000

OBJETIVO ESPECÍFICO: Sensibilizar a los servidores públicos en la aplicación de la Ley de víctimas

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Servidores públicos con formación para atender a las víctimas	164	164	Realizar procesos de inducción y sensibilización a servidores publicos que atienden víctimas	3.658.000.000	0	1.500.000.000
Unidad: Número			Total Producto	3.658.000.000	0	1.500.000.000
Total Objetivo				3.658.000.000	0	1.500.000.000
Total Año				4.453.256.390	0	53.520.000.291

III. LOCALIZACIÓN

LOCALIZACIÓN

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
NACIONAL	NACIONAL	

IV. BENEFICIARIOS**POBLACIÓN BENEFICIADA POR AÑO**

AÑO	CANTIDAD
2014	5,743,957
Total	5,743,957

V. ESQUEMA FINANCIERO**RESUMEN FINANCIERO PGN (Precios Corrientes)**

AÑO	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
2014	80,445,521,185	53,520,000,291	53,520,000,291

VI. INDICADORES**INDICADORES DE PRODUCTO**

INDICADOR	UNIDAD	CATEGORÍA	2014
Canales De Comunicación En Servicio	Número	Avance	0.0
		Meta Inicial	7.0
		Meta Vigente	3.0

INDICADORES DE GESTIÓN (2014)

INDICADOR	UNIDAD	META INICIAL	META VIGENTE	AVANCE
0100G007-Canales De Comunicación En Servicio	Número	7.0	3.0	0.0

Ponderación Gestión vs. Producto (2014)

	PONDERACIÓN
Indicadores de Producto	80 %
Indicadores de Gestión	20 %
Total	100 %

INDICADORES DE CADENA DE VALOR

OBJETIVO	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2014
Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos	Jornadas de atención de las Unidades móviles	Jornadas de atención de las Unidades móviles Realizadas	Número	2273
		Personas movilizadas en actividades de acompañamiento socialmente masivo	Número	2273
	Personas atendidas de manera presencial	Personas atendidas	Número	1577813
		Personas atendidas de manera presencial Canalizadas	Número	1577813

				2014
Brindar atención integral de solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos	Personas atendidas telefonicamente	Personas atendidas	Número	2773415
		Personas atendidas telefonicamente Canalizadas en el territorio nacional	Número	2773415
	Peticiones de informacion y comunicacion enviados a las victimas	Peticiones de informacion y comunicacion enviados a las victimas Entregadas	Número	606797
		Solicitudes Atendidas	Número	606797

				2014
Garantizar a la población víctima el acceso a la oferta institucional y a las medidas de atención, asistencia y reparación integral en el territorio nacional.	Centros regionales	Centros regionales de atención y reparación creados	Número	14
		Centros regionales Mejorados	Número	14
	Estrategias complementarias de atención	Estrategias complementarias de atención Implementadas	Número	4
		Estrategias De Información, Educación Y Comunicación Implementadas.	Número	4

				2014
Sensibilizar a los servidores públicos en la aplicación de la Ley de víctimas	Servidores públicos con formación para atender a las víctimas	Funcionarios Capacitados	Número	164
		Servidores públicos con formación para atender a las víctimas Capacitados	Número	164