

---

## DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### INTRODUCCIÓN

La Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición es una institución de carácter temporal, que surge a partir del Acuerdo Final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, firmado entre el Estado colombiano y la ex-guerrilla de las FARC-EP. La Comisión se constituyó formalmente luego de la promulgación del Acto Legislativo 01 de 2017 y obtuvo su estructura operativa mediante del Decreto 588 de 2017, que desarrolla su mandato y las funciones específicas que deberá realizar.

Dentro de la estructura organizacional definida autónomamente por la entidad en la Resolución 0006 del 24 de agosto de 2018, se definió el Área de Servicio a la Ciudadanía, la cual, tiene a su cargo, entre otras las siguientes funciones:

- Desarrollar mecanismos para la atención oportuna, clara y pertinente de los ciudadanos y grupos de interés;
- Promover una cultura de servicio;
- Propiciar la participación de los ciudadanos en los procesos implementados y evaluar su percepción sobre los servicios prestados.

La Comisión de la Verdad, como encargada del esclarecimiento de las causas que ocasionaron el conflicto, de la satisfacción del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto y de la promoción de la convivencia pacífica, democrática y pluralista en el territorio nacional, debe afianzar las estrategias y canales que utiliza para interactuar y servir a los ciudadanos y ciudadanas que la requieren.

Para la Comisión es indispensable identificar las características y particularidades de los ciudadanos y grupos de interés que interactúan con la Entidad, lo que permitirá establecer mecanismos pertinentes para satisfacer sus necesidades.

De ese modo, la presente Caracterización busca, a través del análisis de diferentes variables, determinar algunas características de la población y/o usuarios que han solicitado algún tipo de requerimiento o de servicios ante la Comisión y en mayor medida, en los últimos meses en los que se han presentado grandes retos y desafíos derivados de la emergencia sanitaria COVID-19, poniendo a prueba la capacidad de la Comisión para adaptarse a cambios y dar respuestas oportunas y de calidad a la ciudadanía, en el marco de una serie de restricciones a la atención presencial, pero que al mismo tiempo generó una mayor demanda en la atención a la ciudadanía por medios virtuales.

El desarrollo de la Caracterización de Usuarios se estructuró bajo los lineamientos y orientaciones suministradas por la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, formulado por el Departamento de la Función Pública, y en el marco del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano; con el objetivo de que a partir del análisis de las características de los ciudadanos, usuarios o grupos interés, se implementen estrategias para la adecuada gestión de los trámites y servicios, y la mejora de los canales de atención que permitan el fortalecimiento de la participación ciudadana en el cometido Misional de la Comisión. Para ello, se tomó como insumo las bases de datos suministradas por el Área de Servicio a la Ciudadanía, así como otros registros entregados por otras dependencias de la entidad.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar y caracterizar los intereses y el tipo de relacionamiento de las víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos y grupos de interés que se acercan a la Comisión de la Verdad con el propósito de establecer estrategias de atención para el cumplimiento del Objeto Misional Institucional.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Identificar y distinguir las variables disponibles en las diferentes bases de datos generadas por los sistemas de información de la Comisión, en donde se registran los requerimientos y/o peticiones de los usuarios y ciudadanos en los canales de atención dispuestos por la Institución,
- ✚ Procesar las variables definidas en el ejercicio de la caracterización de las víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con el fin de conocer los comportamientos, particularidades y necesidades de dichos actores, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos.
- ✚ Potenciar los servicios y/o canales de atención ciudadana de la Comisión, conforme a las necesidades y expectativas de las víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

### 1.3. ALCANCE

El presente Documento establece la metodología y los antecedentes necesarios para caracterizar a los grupos de interés (víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos), que interactúan con la Comisión y que requieren de los diferentes trámites y servicios en el marco de los Procesos Misionales de Reconocimiento de la Verdad, Convivencia y No Repetición, y en concordancia con el mandato establecido en el Decreto 588 de 2017, como se relaciona a continuación:

- La caracterización de usuarios, ciudadanos, y grupos de interés que realiza la Comisión de la Verdad es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto Único 1083 de 2015 en su artículo 2.2.22.3 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las Entidades y en el Estado.
- Para abordar los distintos elementos del mandato, la caracterización es un requisito para definir las características, intenciones y particularidades de las víctimas, los actores del conflicto y aliados para el cumplimiento de los objetivos de los procesos de Esclarecimiento de la Verdad, Promoción y contribución al reconocimiento, Promoción de la convivencia en los territorios y No Repetición.
- Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información y analizada la misma, la Comisión de la Verdad dará cumplimiento a los objetivos establecidos en las diferentes políticas y el mandato, diseñando la operación de las rutas de atención a las víctimas, actores del conflicto y aliados al igual que el diseño de las estrategias de atención a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- La caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (adecuar procesos y procedimientos para la prestación de los servicios, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con la Comisión de la Verdad. También permite identificar la forma en que la Comisión de la Verdad debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física para atender adecuadamente a los ciudadanos y usuarios que presenten algún tipo de discapacidad, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos y los servicios que se deben entregar.

- Garantizar el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna para una adecuada rendición de cuentas y para incentivar la participación ciudadana en la gestión de común acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011-Ley de Anticorrupción-. Por tal razón la Comisión de la Verdad debe conocer las características de su población objetivo (víctimas, usuarios, ciudadanos, grupos de interés) como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en esos pilares.
- En este caso, la caracterización se realiza con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo, identificar preferencias por canales de atención, información y diálogo, priorizar contenidos de la información de rendición de cuentas según el público, revisar o modificar información en lenguaje claro, diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas, potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales) e identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.
- En la implementación de la estrategia de gobierno digital, la caracterización permite conocer de los usuarios de los servicios de la Comisión de la Verdad y de sus grupos de interés, las tendencias de comportamiento y sus preferencias, con lo cual se podrá contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos que optimicen la gestión pública haciendo uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones-Tics, diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados y conocer expectativas y preferencias de las víctimas, los ciudadanos, usuarios o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales.

#### **1.4. NORMATIVIDAD**

La caracterización de los grupos de valor (víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos), permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

**Tabla No. 1:** Normatividad referenciada

<b>NORMATIVA</b>	
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
<b>Ley 1474 de 2011</b>	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.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	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
<b>Ley 962 de 2005</b>	por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>CONPES 3785 de 2013</b>	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad.
<b>Documento</b>	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - DNP
<b>Documento</b>	Mapa de actores para la estrategia de rendición de cuentas - Función Pública
<b>Decreto 588 de 2017</b>	Por el cual se organiza la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición
<b>Sentencia C-017 de 2018</b>	Instrumentos para facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del acuerdo final para la terminación del conflicto y construcción de una paz estable y duradera- procedimiento legislativo especial para la paz

## 1.5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Como insumo informativo en el desarrollo de la caracterización de los actores y grupos de interés, se tomó como referencia los registros administrativos y el informe del evento de Rendición de Cuentas, este último realizado por el grupo de Participación de la Comisión; además de los centros de atención telefónica, centros de atención presenciales locales o territoriales, página web, grupos focales, buzones de sugerencia que se establecieron a nivel central y territorial, la observación directa, registros administrativos que se generan durante la interacción con las víctimas, actores, aliados, usuarios, ciudadanos o grupos de interés, entre otros. Los más relevantes son:

- ❖ Registro de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes gestionado por el Área de Servicio a la Ciudadanía
- ❖ Registro de convenios interadministrativos suscritos entre la Comisión y otras Entidades Públicas y Privadas
- ❖ Registro de visitantes a la Comisión de la Verdad Sede Central (Bogotá D.C.)
- ❖ Encuestas de percepción y entrevistas realizadas por el Área de Participación.

### 1.5.1. CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

La Comisión de la Verdad, tiene dispuestos diferentes canales de atención y servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos, con el propósito de realizar recomendaciones para mejorar la implementación y puesta en funcionamiento del procedimiento a nivel interno.

#### Canal telefónico

- La comunicación con la Comisión de la Verdad y las Casas de la Verdad ubicadas en el territorio nacional, se puede realizar a través del PBX: 7444344 Ext. 10200 - 10201

#### Canal Virtual

- Página web: <https://comisiondelaverdad.co/pqrsd>
- correo electrónico: [info@comisiondelaverdad.co](mailto:info@comisiondelaverdad.co)

En concordancia con la **Resolución 024 del 31 de mayo de 2021 de la Comisión de la Verdad**, en sus Artículos Primero (1°) y Segundo (2°), se reiteran las medidas sanitarias y acciones que se requieran en todas las sedes de la Comisión de la Verdad; en aras de mitigar los riesgos y controlar los efectos del Coronavirus COVID-19; en este sentido la atención al Público de la Sede Principal de la entidad (Bogotá D.C.) y las Casas de la Verdad ubicadas en el territorio Nacional, se realizará de **forma virtual a través de los canales oficiales virtuales o telefónicos habilitados**; hasta las 00:00 horas del 31 de agosto de 2021 (en el contexto de la Resolución 738 del 26 de mayo 2021 –*Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021*-).

Las personas que requieran radicar algún tipo de documento y/o solicitud, lo deberá realizar a través de los canales oficiales disponibles en la página web de la Comisión de la Verdad, anteriormente referenciados.

## 1.6. GLOSARIO

**ACTORES:** Actor de la participación de la Comisión de la Verdad, aquellos en cuyo ejercicio de reivindicación de derechos buscan la intervención en el escenario público para encontrar un espacio en éste y hacer valer sus intereses.

**ALIADOS:** Toda organización, grupo, colectivo o movimiento que adhiere a los objetivos de la Comisión de la Verdad y acuerda con ella acciones en torno a la construcción de la verdad, con el compromiso de obtener resultados (por asunto o integrales) correspondientes al mandato de la Comisión de la Verdad.

**CARACTERIZACIÓN:** Identificación las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de las víctimas, los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

**COLECTIVOS:** Agrupación donde sus integrantes comparten ciertas características o trabajan en conjunto por el cumplimiento de un objetivo en común.

**GESTIÓN:** Acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Personas u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Para el caso de la Comisión de la Verdad, pueden ser, además, grupos o personas que estén interesados en apoyar las actividades misionales como también interesados en las causas y efectos del conflicto armado interno, su impacto en las víctimas y en la sociedad.

**MANDATO:** Ejercicio del mando por parte de una autoridad. La Comisión de la Verdad cumplirá un mandato establecido constitucionalmente a través del Decreto 588 de 2017.

**SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**REGISTROS ADMINISTRATIVOS:** Registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se levanta o consigue a lo largo de la interacción del usuario con la entidad.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.

**TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que, sin ser víctima, utiliza un servicio proporcionado por la Comisión de la Verdad, específicamente para el cumplimiento de los objetivos de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Gobierno Digital y Transparencia.

**VARIABLE:** Se refiere, en una primera instancia, a cosas que son susceptibles de ser modificadas (de *variar*), de cambiar en función de algún motivo determinado o indeterminado.

**VÍCTIMAS<sup>1</sup>:** Se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

---

<sup>1</sup> Ley 1448 de 2011

## 2. METODOLOGIA DE LA ELABORACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS

La metodología desarrollada se estructuró en concordancia con los lineamientos y recomendaciones planteadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a la definición de los objetivos propios de la caracterización; la identificación y/o establecimiento del líder del ejercicio; determinación de la población a caracterizar; la definición de las variables y niveles de desagregación; identificación y análisis de los mecanismos de recolección de la información y la caracterización de los actores y grupos de interés que se decanta en una “Matriz de Caracterización”.

La Matriz consolida la clasificación de los actores según categorías, se relacionaron los temas de interés registrados para cada uno, así como datos de contacto en los casos en los que hay información disponible. Posteriormente, se señalaron algunos hallazgos relevantes que resultan de la realización de este proceso, en los que se señalan posibles estrategias para continuar con el fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano.

### 2.1. LÍDER DEL EJERCICIO DE LA CARACTERIZACIÓN

El ejercicio de caracterización está liderado por el Área del Servicio a la Ciudadanía, desde la cual se coordina al interior de la Comisión de la Verdad con las Dependencias o Grupos de Gestión que utilizan la información compilada.

### 2.2. DETERMINACIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN A CARACTERIZAR<sup>2</sup>

**Tabla No. 2:** Población general a Caracterizar

ACTORES – GRUPOS DE INTERÉS – ALIADOS – ORGANIZACIONES – BENEFICIARIOS	DESCRIPCIÓN
Victimas	Individuales y colectivas
Sujetos según enfoques diferenciales	Mujeres, jóvenes, personas mayores, grupos étnicos, población en situación de discapacidad, personas mayores, niños niñas y adolescentes, LGBTIQ y diversidades sexuales e identidades de género no normativas.
Grupos étnicos	Indígenas, afrocolombianos, palanqueros, raizales, ROM y gitanos

<sup>2</sup> Según lo reseñado en el Decreto 588 de 2017, Documento interno de la Comisión “Ejemplos de Actores y Aliados para el Proceso de Participación de la Comisión” 2018 y la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” DNP

ACTORES – GRUPOS DE INTERÉS – ALIADOS – ORGANIZACIONES – BENEFICIARIOS	DESCRIPCIÓN
Sectores	comunidades fe, gremios, comunales, educación, academia, sindicatos, empresas mixtas y privadas.
Organizaciones sociales:	Toda forma de asociación autónoma en defensa de intereses y objetivos con el propósito de incidir en decisiones públicas y en la construcción de bienes públicos. Puede ser formalo, de hecho, y se expresa de manera singular o como resultado de una articulación con otras organizaciones.”
Movimientos sociales	Formas permanentes de interacción social colectiva de carácter contencioso, no necesariamente institucionales, que expresan valores y concepciones de sociedad y ponen en escenarios públicos reclamos y demandas particulares para conseguir soluciones más generales, estables e incluyentes
Otras formas y expresiones de organización y movilización social	Organizaciones y/o movimientos sociales que utilizan diversos repertorios de acción colectiva para la visibilidad de sus reivindicaciones y demandas en el escenario público. Algunas de éstas se expresan como redes, plataformas, mesas, grupos colectivos, entre otros.
Actores que participaron de manera directa o indirecta en el conflicto armado	Beneficiarios
Unidad para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas en el contexto y debido al conflicto armado.	Aliados
Organizaciones internacionales	
Actores institucionales	
Gremios, colectivos	
Organismos de control	
Academia	
Medios de comunicación	

### 2.3. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos y las características de operación de las rutas de atención que facilita la Comisión de la Verdad de acuerdo con sus actividades misionales y administrativas; a continuación se presentan las principales categorías de variables de personas naturales (víctimas, actores, usuarios, ciudadanía) y de personas jurídicas (organizaciones de víctimas, de apoyo a las víctimas, de derechos humanos, de la sociedad civil, de mujeres, LGBTIQ, Grupos Étnicos, usuarios y otros grupos de interés), determinadas para la caracterización y que serán decantadas en la Matriz de Caracterización:

**Tabla No. 3:** Categorías de variables para caracterizar Personas Naturales<sup>3</sup>

VARIABLES	CATEGORÍAS
<b>Geográficas</b>	Ubicación específica, clima
<b>Demográficas</b>	Estrato socioeconómico, vulnerabilidad, rango de edad, actividad económica condición de discapacidad, hecho victimizante, grupo étnico, nivel de estudios, saberes.
<b>Intrínsecas</b>	Intereses, lugares de encuentro, conocimiento sobre la Comisión, acceso a canales, uso de canales, dialecto.
<b>De comportamiento</b>	Atributos del servicio buscados, niveles de uso, eventos

**Tabla No. 4:** Categorías de variables para caracterizar Colectivos -- Entidades<sup>4</sup>

VARIABLES	CATEGORÍAS
<b>Geográficas</b>	Cobertura geográfica, ubicación principal, dispersión.
<b>Tipología organizacional</b>	Tamaño de la entidad, con o sin ánimo de lucro, origen del capital, tipo de organización, sector del cual depende, industria, tipo de usuario, ciudadano o grupos de interés atendidos, canales de atención disponibles, tiempo de trayectoria de la entidad, objeto social.
<b>Comportamiento organizacional</b>	Procedimiento usado, responsable de la interacción, apoyo a objetivos de la Comisión, tipo de apoyo a actividades específicas del mandato.

## 2.4. VARIABLES ESTABLECIDAS EN LA CARACTERIZACIÓN

De las categorías de variables que generalmente se usan en el ejercicio de Caracterización, la Comisión de la Verdad prioriza<sup>5</sup>, según la pertinencia para el

<sup>3</sup> Se tiene en cuenta las recomendaciones sobre uso de otras categorías de variables obtenidas de profesionales del Grupo de Enfoque Étnico y Grupo de Participación de la Comisión de la Verdad.

<sup>4</sup> Ibid., p.8

<sup>5</sup> Criterio de Relevancia: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y

cumplimiento de los objetivos de las diferentes políticas y el cumplimiento de los Objetivos Misionales, en concordancia con el resultado de la retroalimentación y sugerencias de profesionales del Grupo de Enfoque Étnico y del Grupo de Participación de la Comisión.

### 3. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Los resultados de la Caracterización se desarrollan bajo la premisa de que no solo se busca entender quién busca a la Comisión, sino “cómo”, a través de qué mecanismos y con qué preguntas se acercan. Se partió de reconocer que cada posible grupo de interés puede requerir algo distinto, por ejemplo, que las necesidades de otras entidades del Estado son diferentes a las de los colectivos de víctimas o de los comparecientes ante otras Entidades del Sistema, aunque los 3 se comuniquen con la Entidad.

A partir del análisis desarrollado con las variables seleccionadas y en concordancia con las fuentes de registro de la Comisión (las PQRS recibidas, los registros de visitas y reuniones y los convenios que había suscrito la entidad a fecha junio/2021); permitió ir identificando quiénes solicitan información, qué tipo de necesidades tienen, en qué temas quisieran profundizar y a través de qué canales se comunican. Con dicha información se estructuró la presente Matriz de Caracterización de Actores y Grupos de Interés.

**Tabla No. 5:** Matriz de Caracterización de Actores y Grupos de Interés

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL	Centro de Investigación y Educación Popular CipanoramaNEP	Colaboración en procesos de esclarecimiento en diferentes regiones.	Carrera 5 No 33B – 02 Teléfono:2456181 Email: cinep@cinep.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
		Cooperación con bases de datos de hechos ocurridos en el marco del conflicto armado colombiano.		
		Articulación con las estrategias de participación y pedagogía.		

aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio. Criterio Económico: Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con la información es mayor al costo de recolección de esta. Criterios Medibles: Aquellas que puedan observarse o medirse para cada víctima, ciudadano, usuario o grupo de interés. Criterio de Asociatividad: Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia. Criterio de Consistencia: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
	Comisión Colombiana de Juristas	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.  Seguimiento al desarrollo de las labores de esclarecimiento.  Litigio estratégico.	Carrera 15A Bis No 45 37 Teléfono: 7449333 Email: comunicaciones@coljuristas.org	Registro de comunicaciones y PQRS
	De justicia	Aporte de documentación para el esclarecimiento de patrones de victimización en el conflicto armado.  Litigio estratégico.	Calle 35 No. 24-31 Teléfono: 6083605 Email: info@dejusticia.org	Registro de comunicaciones y PQRS
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL	Fundación para la Libertad de Prensa	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.  Esclarecimiento de victimizaciones a periodistas en el marco del conflicto.	Carrera 25 #37-06 Teléfono: 3406943 Email: info@flip.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento CODHES	Apoyo a organizaciones de víctimas para la presentación de informes que faciliten su participación en diferentes espacios gestionados por la Comisión.	Carrera 6 No 34-62 Teléfono: 2325666 Email: SISDHES@codhes.org	Convenio
	Corporación Humanas	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión.	Carrera 7 No 33-49 Teléfono: 8050657	Convenio
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL	Instituto Colombo Alemán Para la paz- CAPAZ	Fortalecimiento de la estrategia de investigación para el esclarecimiento de la Comisión.	Carrera. 8 No. 7-21 Teléfono: 3422340 Email: info@instituto-capaz.org	Convenio
	Corporación Caribe Afirmativo	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión, con énfasis en la población de la comunidad LGBTI en la región del Caribe.	Carrera 53 No. 75-87, Barranquilla.  Teléfono: 3855 780	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
	Corporación Viso Mutop	Esclarecimiento de la relación entre el conflicto y los cultivos de uso ilícito.	Carrera 33 No. 25F -10 Teléfono: 6423557 Sitio web <a href="http://www./visomutop.org">http://www./visomutop.org</a>	Convenio
	Asociación de Afrocolombianos	Aporte al esclarecimiento de las victimizaciones de los	Calle 17 No. 10 11	Registro de comunicaciones y PQRS
ORGANIZACIÓN SOCIAL	Desplazados AFRODES	pueblos afrodescendientes.	Teléfono: 2825362  Email: afrodescolombiana@gmail.com	
	Comisión Nacional de Mujeres Indígenas	Aporte al esclarecimiento de las victimizaciones de los pueblos indígenas.  Implementación de una mirada interseccional que vincule el enfoque étnico y contra el racismo en los procesos misionales de la Entidad.	Calle 12b No. 4 - 38  Teléfono: 2842168  Email: info@mpcindigena.org	Registro de Comunicaciones y PQRS
ORGANIZACIÓN SOCIAL	Colectivos de víctimas organizados en diferentes regiones.	Son titulares de derechos en el marco del SIVJRN. Dentro de sus solicitudes pueden encontrarse aportes al esclarecimiento o solicitud sobre estado de procesos.	No aplica	Registro de Comunicaciones y PQRS
	Coalición contra la vinculación de niños, niñas y jóvenes al conflicto armado en Colombia - COALICO	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.  Esclarecimiento de la participación de menores en el conflicto	Carrera 16 No 39A-78  Teléfono:7647 881  Email: investigacion@coalico.org	Registro de Comunicaciones y PQRS

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
		armado. Pedagogía para la no repetición.		
	Coordinación Étnica Nacional de Paz CENPAZ	Aporte al esclarecimiento de las victimizaciones de los pueblos indígenas. Implementación del enfoque étnico y contra el racismo en los	Sitio Web: <a href="http://www.conpicolombia.com/search/label/Cenpaz">http://www.conpicolombia.com/search/label/Cenpaz</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
	Pueblos Nasa, Kankuamo,		No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
ORGANIZACIÓN SOCIAL	Arhuaco, Kivana, Wayúu	procesos misionales de la Entidad.		
	Red Colombiana de Lugares de Memoria	Aporte al esclarecimiento de los territorios donde hay sitios de memoria parte de la red.  Articulación territorial para eventos.	Carrera 19 No 1B – 73. Buenaventura, Valle del Cauca.  Teléfono: 2421150  Email: <a href="mailto:red.lugaresde memoria@gmail.com">red.lugaresde memoria@gmail.com</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
	Red de Programas Regionales de Desarrollo y Paz	Rendición de cuentas y articulación territorial	Calle 35 No 7-25  Teléfono: 7968400  Email: <a href="mailto:informacion@redprodepaz.org.co">informacion@redprodepaz.org.co</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
ORGANIZACIÓN SOCIAL	Red de sitios de memoria latinoamericanos y caribeños	Aporte al esclarecimiento de las víctimas exiliadas, residentes en los países miembros de la red.	<a href="http://www.sitiosdememoria.org">www.sitiosdememoria.org</a>	Convenio
	Asociación Movimiento Feminista por La Paz Ruta Pacifica de las Mujeres	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión.	Carrera 53 No 59-85  Teléfono: 716 9947  Email: <a href="mailto:comunicaciones@rutapacificas.org.co">comunicaciones@rutapacificas.org.co</a>	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
	Comisión Interétnica De la Verdad del Pacífico - CIVP	Fortalecimiento de la estrategia territorial de la Comisión en la región del pacífico.		Convenio
ORGANIZACIÓN SOCIAL	Organización Nacional Indígena de Colombia	Aporte al esclarecimiento de las victimizaciones de los pueblos indígenas.  Implementación del enfoque étnico y contra el racismo en los procesos misionales de la Entidad.	Calle 12b No.4 - 38 Teléfono: 284 2168  Email: onic@onic.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Women's Link Worldwide	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión.	Teléfono: 257 5491  Email: c.duenas@womenslinkworldwide.org	Convenio
	Viva la Ciudadanía	Articulación territorial nivel Bogotá y Medellín	Calle 54 No 10 - 81  Teléfono: 3473147  Email: comunicación@viva.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
SINDICATOS	Federación Colombiana de Trabajadores de la Educación - FECODE	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.  Esclarecimiento de victimizaciones a maestros y maestras en el marco del conflicto.	Calle 34 No 13a - 14  Teléfono: 3381711	Registro de comunicaciones y PQRS
ÓRGANOS DE CONTROL	Contraloría General de la Nación	Requerimientos de información para la realización del control fiscal sobre los procesos ejecutados por la Comisión.	Carrera 69 No 44 - 35  Teléfono: 5187000  Email: cgr@contraloria.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
	Defensoría delPueblo	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para	Carrera 9 No.16 - 21	Registro de comunicaciones y PQRS
ÓRGANOS DECONTROL		participación en eventos.  Solicitudes de acompañamiento a casos específicos.  Articulación territorial delas entidades.	Teléfono:3147300	
	ProcuraduríaGeneral de laNación	Requerimientos de información para la realización del control disciplinario sobre los procesos ejecutados porla Comisión.	Carrera 5 No. 15-80  Teléfono:5878750  Email: quejas@procuraduría.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	Colombia CompraEficiente	Supervisión y acompañamiento de losprocesos de contratación adelantados por la entidad.	Carrera 7 No. 26 – 20  Teléfono:7956600	Registro de comunicaciones y PQRS
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Supervisión de la ejecución de los recursos de funcionamiento asignados a la entidad.	Carrera 8 No. 6C- 38  Teléfono:3811700  Email: atencioncliente@minhacienda.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Ministerio de Defensa Nacional	Suministro de información para adelantar las actividades misionalesde la Comisión.  Invitaciones a funcionarios y comisionados de laentidad para participación eneventos.	Carrera 57 No. 43-28  Teléfono:2660295  Email: usuarios@mindefensa.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS / Convenio
	Ministerio deJusticia y delDerecho	Suministro de información para adelantar las	Calle 53 No. 13 - 27	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS		actividades misionales de la Comisión.	Teléfono: 4443100  Email: servicio.ciudadano@minjusticia.gov.co	
	Ejército Nacional de Colombia	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	Carrera 54 No 26 - 25  Teléfono: 2216336  Email: sac@buzonejercito.mil.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Fiscalía General de la Nación	Suministro de información para adelantar las actividades misionales de la Comisión.	Avenida Calle 24 No. 52 - 01  Teléfono: 5702000	Convenio
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	Intercambio de información para adelantar las actividades misionales de la Comisión.	Carrera 85 D No. 46A - 65  Teléfono: 7965150  Email: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co	Convenio
	Centro Nacional de Memoria Histórica	Intercambio de información con el Archivo de Derechos Humanos y el Observatorio de Memoria y Conflicto para adelantar las actividades misionales de la Comisión.	Calle 34 No 5 - 27  Teléfono: 7965060	Registro de comunicaciones y PQRS / Convenio
	Cancillería de Colombia	Solicitudes de información para la realización de informes internacionales de situación de Derechos Humanos en el País	Calle 10 No 5-51 Teléfono: 3814747  Email: contactenos@cancilleria.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS



CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	Agencia para la Reincorporación y Normalización	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	Carrera 9 No. 11 -66 Teléfono:4430020 Email: atencion@reincorporacion.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Archivo General de la Nación	Asistencia técnica para el manejo seguro de los archivos en custodia de la Comisión	Carrera 6 No. 6 - 91 Teléfono:3282888 Email: contacto@archivogeneral.gov.co	Convenio / Registro de comunicaciones y PQRS
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	Agencia Nacional de Tierras	Intercambio de información y metodologías para adelantar las actividades misionales de la Comisión.	Calle 43 No.57-41 Teléfono:5185858  Email: atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co	Convenio / Registro de comunicaciones y PQRS
	Presidencia de la República	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	Calle 7 No.6-54 Teléfono:5629300  Email: contacto@presidencia.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Gobernaciones y alcaldías	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
ENTIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE VERDAD,	Jurisdicción Especial para la Paz	Verificación de la comparecencia de personas vinculadas a procesos llevados en esa Jurisdicción.	Cra 7 # 63-44 Teléfono:4846980 Email: info@jep.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
JUSTICIA, REPARACIÓN Y NO REPETICIÓN	Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas	Articulación territorial de las dos entidades.	Avenida calle 40a No 13 – 09  Teléfono:3770607  Email: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co	Registro de comunicaciones y PQRS / Convenio
ENTIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	ACDI/VOCA	Apoyo a los esfuerzos institucionales de la Comisión para cumplir su mandato a través de la implementación de acciones de cooperación, proyectos y actividades.	Calle 79 No 7-32  Teléfono:7448900	Convenio
	Embajadas acreditadas en el país	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
	ACNUR	Apoyo a la realización de actividades misionales de la Comisión en las regiones donde ambas entidades se encuentran	Calle 71 No 12-25 Teléfono:5463666 Email: colbo@unhcr.org	Registro de comunicaciones y PQRS/Convenio
	Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zusammenarbeit - GIZ / AMBERO	Apoyo al objetivo de esclarecimiento a través de la recolección, sistematización e interpretación de información de múltiples áreas.	Calle 125 No. 19-24 Teléfono:4325350 Email: giz-kolumbien@giz.de	Registro de comunicaciones y PQRS / Convenio
ENTIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Institut Català Internacional Per La Pau (ICIP)	Aporte al esclarecimiento de las víctimas exiliadas, residentes en Europa.	<a href="http://icip.gencat.cat/es/">http://icip.gencat.cat/es/</a>	Convenio
	Institute for Integrated Transitions - IFIT	Intercambio de experiencias y metodologías para fortalecer las diferentes actividades misionales de la Comisión.	Email: info@ifit-transitions.org	Convenio
	Movimiento de paz holandés PAX	Fortalecimiento de la estrategia territorial de la Comisión en los departamentos de Meta, Cauca, Cesar, Nariño y Putumayo	Teléfono:6963333  Email: alborno@paxencolombia.org	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
ENTIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	ONU Mujeres	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión.	Carrera 11 No 82-76 Teléfono:6364750 Email: onumujeres.colombia@unwomen.org	Convenio
	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos	Intercambio de experiencias y metodologías para fortalecer las diferentes actividades misionales de la Comisión.  Contribuir a la protección y la garantía de los derechos de las víctimas de violaciones manifiestas de derechos humanos e infracciones al Derechos Internacional Humanitario.	Calle 113 No. 7-45  Teléfono:6583300	Convenio
	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	Apoyo a los esfuerzos institucionales de la Comisión para cumplir su mandato a través de la implementación de acciones de cooperación, proyectos y actividades.	Carrera 14 No93B-46 Teléfono:6397777 Email: iombogota@iom.int	Convenio
ENTIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	Apoyo a los esfuerzos institucionales de la Comisión para cumplir su mandato a través de la implementación de su proyecto de apoyo a la justicia transicional	Avenida 82 No 10-62  Teléfono:4889000	Convenio
	Unión Europea(Comisión Europea)	Apoyo a los esfuerzos institucionales de la Comisión para cumplir su mandato a través de la implementación de acciones de cooperación, proyectos y actividades.  Apoyo a los esfuerzos institucionales de la Comisión para cumplir su mandato a través de la entrega de subvenciones.	Calle 116 No 7-15  Teléfono:7477700  Email: delegation-colombia@eeas.europa.eu	Convenio
	Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - CLACSO	Hay múltiples temas de interés, entre estos se destacan los siguientes:  Difusión conjunta de contenidos relacionados con el mandato delegado a la Comisión de la Verdad.  Desarrollar conjuntamente	Estados Unidos 1168, Buenos Aires, Argentina  Email: clacsoinst@clacso.edu.ar	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	Fundación Universitaria Católica LumenGentium	actividades académicas que aporten al objetivo de esclarecimiento de la verdad en los territorios donde se encuentran localizadas las diferentes instituciones y de acuerdo a líneas de investigación en las que cada una cuenta con algún tipo de experiencia.  Desarrollo de prácticas, pasantías académicas y voluntarios estudiantiles en la Comisión.	Carrera 122 No. 12-459, Cali, Valle del Cauca  Teléfono: 5552767  Email: secretariageneral@unicatolica.edu.co	Convenio
	Pontificia Universidad Javeriana	Transferencias metodológicas para la implementación de enfoques diferenciales y otras herramientas que faciliten el desarrollo misional de la entidad.	Carrera 7 No. 40 - 62  Teléfono: 3208320  Email: contacto@javeriana.edu.co	Convenio
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	Universidad Autónoma de Occidente		Calle 25 No. 115-85, Cali, Valle del Cauca  Teléfono: 3188000  Email: buzon@uao.edu.co	Convenio
	Universidad del Cauca		Calle 5 No 4-70, Popayán, Cauca  Teléfono: 8209900	Convenio
	Universidad Nacional de Colombia		Carrera 45 No. 26-85  Teléfono: 3165000	Convenio
	Universidad de Antioquia		Calle 70 No. 52 - 21  Teléfono: 2198332	Convenio
	Universidad de la Amazonía		Diagonal 17 con Carrera 3F  Email: atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  Teléfono: 4366160	Convenio



CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	Universidad de losAndes		Carrera 1 N° 18A - 12  Teléfono:3394949	Convenio
	Universidad Francisco de Paula Santander		Avenida Gran Colombia No.12E-96, Cúcuta	Convenio
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS			Teléfono:5776655  Email: oficinadeprensa@ufps.edu.co	
	Universidad Industrial de Santander		Carreraa 27 Calle 9 Ciudad Universitaria, Bucaramanga  Teléfono:6344000  Email: rectoria@uis.edu.co	Convenio
	Universidad Pontificia Bolivariana			Convenio
	Universidad delTolima		Universidad del Tolima, Ibagué  Teléfono:2771212  Email: atencionalciudadano@ut.edu.co	Convenio
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	Universidad delValle		Calle 13 No. 100-00, Cali, Valle delCauca  Teléfono:3212100  Email: directorio@correounivalle.edu.co	Convenio
	Universidad SanBuenaventura		Carrera 8H No.172 - 20  Teléfono: 018000125151  Email: informacion@usbog.edu.co	Convenio

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	Universidad Surcolombiana		Avenida Pastrana Borrero - Carrera 1, Neiva, Huila  Teléfono:8754753  Email: contactenos@usco.edu.co	Convenio
	Universidad Cooperativa de Colombia			Convenio
	Universidad del Norte		Km.5 Vía Puerto Colombia, Barranquilla, Atlántico  Teléfono:3509509  Email: gestion_admin@uninorte.edu.co	Convenio
	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC		Avenida Central del Norte 39-115, Tunja, Bogotá  Teléfono:7405626  Email: portalweb@uptc.edu.co	Convenio
	EDUCAPAZ	Fortalecimiento de la estrategia de pedagogía de la Comisión en educación básica y media en diferentes territorios.	Carrera 11 No. 75-71  Teléfono:6949848  Email: participa@educapaz.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Secretarías de Educación Certificadas	Fortalecimiento de prácticas pedagógicas en esclarecimiento y no repetición.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
	Instituciones de Educación Básica y Media	Solicitudes de material formativo y acompañamiento pedagógico.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
PARTIDO POLÍTICO	Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común	Aportes al esclarecimiento de diferentes hechos victimizantes	Email: contacto@partidofarc.com	Registro de comunicaciones y PQRS
	Unión Patriótica	Seguimiento al proceso de esclarecimiento y realización de aportes	Cra 16 No. 31a - 49  Teléfono:2455195  Email: aidaavella.up@gmail.com	Registro de comunicaciones y PQRS

CLASIFICACIÓN ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS	DATOS DE CONTACTO	FUENTE DE REGISTRO
PERSONAS NATURALES	Víctimas noorganizadas	Son titulares de derechos en el marco del SIVJRNR. Dentro de sus solicitudes pueden encontrarse peticiones y aportes al esclarecimiento.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
	Responsables y testigos del conflicto armado átítulo individual	Las solicitudes de este grupo pueden ser de diversa índole: ampliación de información, aportes al esclarecimiento, quejas o reclamos, invitaciones, entre otros.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	El Espectador	Conocer el estado del cumplimiento del misional de la Comisión,tanto a nivel nacional como regional.	Avenida 68 No. 23-71 Teléfono:4232300  Sitio web: <a href="https://www.elspectador.com/">https://www.elspectador.com/</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
	Noticias Caracol		Sitio web: <a href="https://noticias.caracoltv.com/">https://noticias.caracoltv.com/</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
Noticiero CM&	Teléfono: 6430430  Sitio web: <a href="https://canal1.com.co/noticias/">https://canal1.com.co/noticias/</a>			
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Pacifista		Teléfono: 3125722330  Email: pacifistacol@gmail.com  Sitio web: <a href="https://pacifista.tv/">https://pacifista.tv/</a>	Registro de comunicaciones y PQRS
	RTVC	Carrera 45 # 26 - 33  Teléfono:2200700  Email: info@rtvc.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS	
	Rutas del Conflicto	Sitio web: <a href="https://rutasdelconflicto.com/">https://rutasdelconflicto.com/</a>	Registro de comunicaciones y PQRS	

### 3.1. HALLAZGOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Al construir la matriz de actores, se resalta que en los grupos de interés identificados tienen preponderancia las personas jurídicas. Al analizar la cantidad de entidades que tienen una relación más estrecha con la Comisión, teniendo en cuenta, que existen algún tipo convenio entre las dos instituciones en los que se aúnan esfuerzos para:

- brindar asistencia técnica,
- apoyar financieramente a la Comisión,
- generar espacios de articulación conjunta,
- apoyar las labores de la Comisión desde la experticia de las instituciones, entre otros.

En este grupo se resalta la preponderancia de las Instituciones educativas y académicas en su mayoría de cobertura regional, por cuanto, las acciones que adelanta la Comisión en este primer año, son con énfasis en los territorios, ellas representan el 39%, seguido por las instituciones de orden internacional con un 27%, otras entidades públicas con un 13% y organizaciones no gubernamentales el 14%.



Entre los intereses de las organizaciones educativas, se destaca el deseo de articularse con la Comisión para desarrollar actividades formativas y de investigación en las regiones donde cada una de estas se encuentra. Así como aportar al fortalecimiento de la entidad a través de transferencias de información que pueda ser útil para cumplir su misión de esclarecimiento de lo sucedido.

---

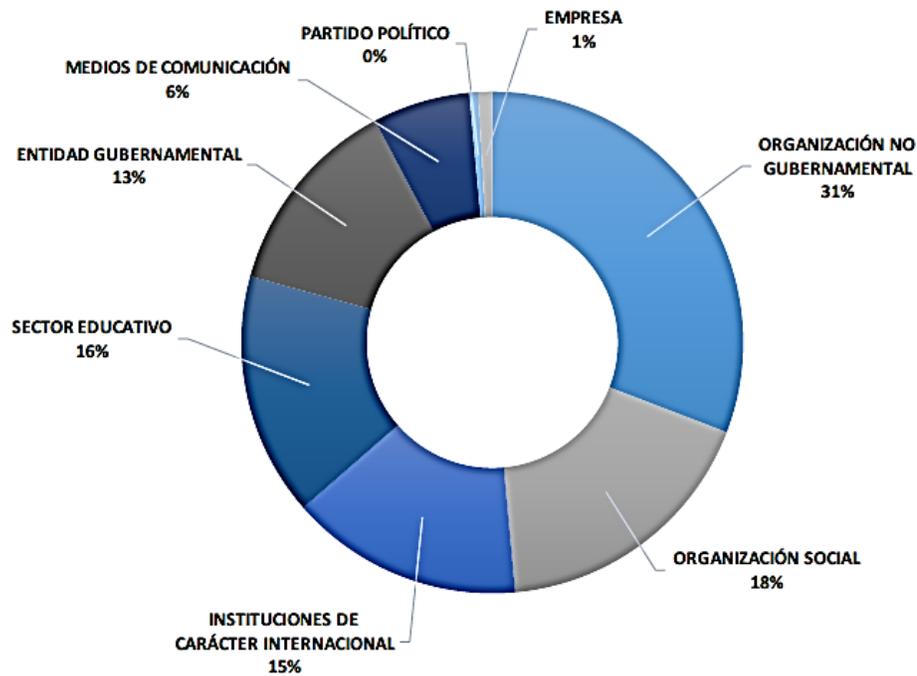
En el segundo grupo, instituciones de orden internacional, entre los cuales se encuentran organizaciones que contribuyen con mayor énfasis al trabajo que realiza la Comisión no solo brindando la asistencia técnica y experticia en procesos que se han llevado a cabo en otros países, sino, adicionalmente aportan recursos para que se puedan adelantar con mayor proyección y visibilidad las acciones que adelanta la Comisión, entre estas, se destacan la Organización Internacional de Migraciones OIM, El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la UNION EUROPEA (COMISIÓN EUROPEA).

En el tercer grupo de Entidades Gubernamentales, el objetivo principal para el desarrollo de convenios es el de intercambiar información. La Comisión de la Verdad, para el logro de sus objetivos requiere de información de fuentes primarias y secundarias y es indispensable contar con la documentación con la que ya cuentan varias instituciones del Estado en relación con el conflicto armado. De la misma manera, es importante compartir metodologías y procedimientos que ya han sido adelantados en otras entidades teniendo en cuenta el contexto colombiano y las particularidades del territorio. Vale la pena resaltar en este grupo la Unidad de Atención para la Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado UARIV, el Centro Nacional de Memoria Histórica, la Agencia Nacional de Tierras y el Ministerio de Justicia.

El cuarto grupo de interés más destacado dentro de la matriz de actores son las organizaciones sociales. Dentro de sus intereses se resaltan tres principales: primero, entrega de información para aportar al esclarecimiento de hechos ocurridos en el marco del conflicto armado; articulación para el desarrollo de actividades en los territorios donde cada una hace presencia; y apoyo para la implementación de enfoques diferenciales, según los intereses de cada organización.

Al realizar el mismo análisis con la información de las bases de datos mencionadas anteriormente en su totalidad se obtiene la siguiente clasificación

## TIPOS DE ENTIDAD CON RELACIONAMIENTO CON LA COMISIÓN DE LA VERDAD



En este gráfico se observa que el relacionamiento de comunicaciones y registros de visitas a la Comisión es principalmente de organizaciones no gubernamentales, seguidas de las organizaciones sociales y las instituciones de carácter internacional.

El relacionamiento con organizaciones no gubernamentales y organizaciones sociales, es permanente con la Comisión puesto que con ellos se comparte metodologías, experiencias, acercamientos con las comunidades en el marco de un ambiente de confianza indispensable para la labor de la Comisión. Permanentemente se comparte información de importancia para la Comisión y se facilita los encuentros con personas que pueden brindar testimonios en relación con el Conflicto Armado.

En cuanto a los organismos de cooperación internacional tienen dentro de sus temas de interés principal el impulso de proyectos que ayuden al fortalecimiento de la Comisión en distintos temas, según el área de experticia de cada uno. Para el Área de Servicio a la Ciudadanía, el trabajo con este grupo supone continuar el desarrollo de mecanismos de comunicación expeditos con las diferentes áreas misionales de la entidad, que tienen bajo su tutela la dirección de cada uno de estos proyectos.

En cuanto a la interlocución con las entidades gubernamentales, adicionalmente a lo establecido en los convenios, se mantiene una comunicación permanente. En primer lugar, de los Organismos de Control, quienes en su labor solicitan información sobre los planes y programas desarrollados por la Comisión; de entidades que apoyan desde su función la labor de la Comisión como la Unidad Nacional de Protección y la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, también ha sido constante la interlocución con entidades del Ministerio de Defensa, quienes han aportado a la Verdad como actores del Conflicto. De otro lado, hay un relacionamiento permanente con entidades como el Ministerio de Hacienda por su rol como “interventor en el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos públicos y con Colombia Compra Eficiente como entidad que monitorea el desempeño del Sistema de compras públicas.

Es importante resaltar el rol de las entidades que conforman el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición SVJRN, con quienes existe un relacionamiento natural, en el que se comparte metodologías, información, infraestructura y con la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, hay una articulación en cuanto al régimen de condicionalidad, es decir la participación de los comparecientes ante la comisión de la Verdad, esto se evidencia, en que del total de Comunicaciones el 20% corresponde a oficios dirigidos por la JEP.

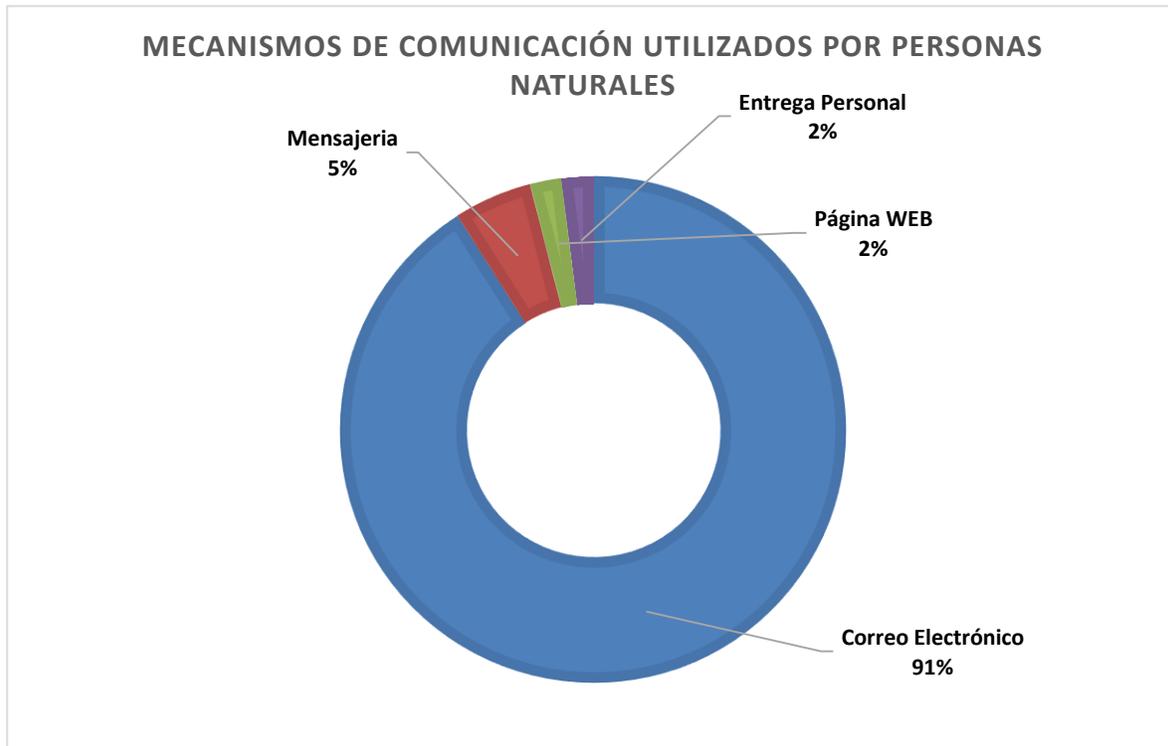
En el sector Educativo es importante resaltar la labor pedagógica y de multiplicadores que la Comisión de la Verdad viene trabajando con Universidad y Colegios, los cuales demuestran gran interés en relación con la obtención de material educativo que pueda utilizarse en aulas de clase y la disposición para que los jóvenes participen y se apropien de los procesos que se han desarrollado en el marco de la implementación de los Acuerdos de Paz.

Por su parte, dentro del grupo de las personas naturales se destaca una diversidad de intereses. Sin embargo, se resaltó la presencia de una gran cantidad de víctimas no organizadas que solicitan continuamente información sobre diferentes hechos y eventos en el marco del conflicto armado o que desean entregar aportes de archivos personales para el desarrollo del objetivo de esclarecimiento de la Comisión. También se evidenció la presencia de testigos y responsables en el marco del conflicto, que cuentan con información que desean entregar y la ciudadanía en general, que busca informarse de actividades impulsadas por la entidad e informarse del progreso en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

## **PERSONAS NATURALES**

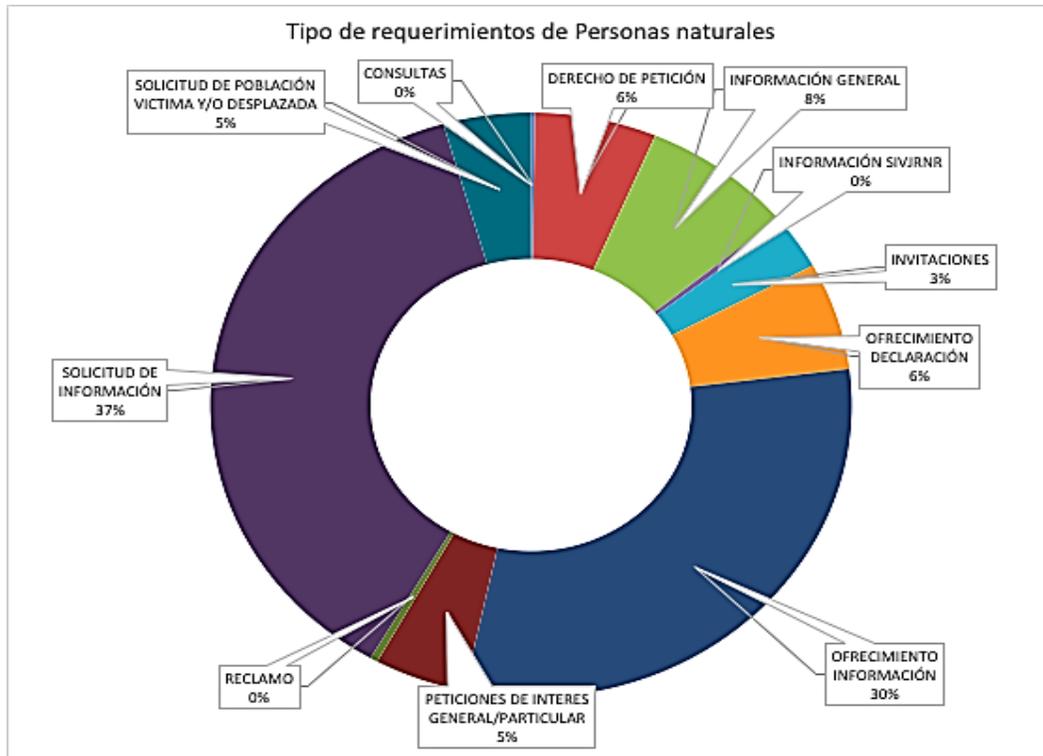
Al revisar los canales más utilizados por las personas naturales, de acuerdo con el registro de PQRS acumulado por el Área de Servicio a la Ciudadanía, se resalta una marcada preferencia por la comunicación a través de medios electrónicos. Esta propensión al uso de mecanismos virtuales permite sugerir que es necesario continuar con el fortalecimiento de los mismos, incluyendo el formulario de diligenciamiento de PQRS en la página web y el servicio de correo electrónico de la entidad.

No obstante, la ciudadanía se ha ido acostumbrando progresivamente al uso de la virtualidad, pues se ha observado que con el pasar de los días hay una mayor interacción con la Entidad a través de los canales virtuales.



Dentro de los tipos de requerimientos más utilizadas por personas naturales, se destacan las solicitudes y ofrecimientos de información y declaraciones para incluirse dentro del proceso de esclarecimiento que adelanta la Comisión en diferentes territorios, que sumadas superan el 60% del total de las comunicaciones que ingresan a la entidad. Por esa razón, se continuará desarrollando canales para recibir el gran volumen de información que la ciudadanía desea aportar para la construcción de la verdad y continuar el establecimiento de protocolos para vincular efectivamente al Área de Servicio a la Ciudadanía con la Dirección de Esclarecimiento, que es la encargada de procesar esta información para incluirla en sus investigaciones.

En las regiones se ha detectado un interés creciente por parte de los diferentes grupos de interés de la Comisión por la elaboración del Informe final. Por esa razón, han adaptado sus estrategias para responder a esta necesidad, incluyendo la convocatoria continua a la ciudadanía a la asistencia de los Diálogos para la no repetición, escenario pensado para promover la participación amplia y plural de la ciudadanía en la construcción del Informe. Igualmente, otro tema de interés relevante manifestado por la ciudadanía en las regiones ha sido información para comprensión de la misión y diferencias entre las diferentes entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición.



Asimismo, se observa una gran diversidad en las personas que radican comunicaciones ante la Comisión: se hace visible que, al igual que sucede con los grupos de interés, hay diferencias de carácter de ciclo de vida, de sexo y personas que pertenecen a grupos vulnerables. Lo anterior confirma la necesidad de continuar con la incorporación de los enfoques diferenciales dentro de las políticas del Área de Servicio a la ciudadanía, de manera que se favorezca la cercanía de personas provenientes de diferentes contextos en la entidad.

#### 4. RECOMENDACIONES

En este sentido, la caracterización de estos grupos de interés arroja algunas recomendaciones que se pueden continuar implementando dentro de la Entidad.

- ✚ En primer lugar, la presencia de interesados en difundir contenidos generados por la Comisión a nivel territorial, sugiere la necesidad de continuar utilizando mecanismos para compartir esta información de forma rápida y eficiente. Su papel como difusores de información en las regiones puede potencializarse utilizando el canal de comunicación virtual, aprovechando su predominancia en las comunicaciones que actualmente maneja la entidad y su nivel de aceptación por parte de la ciudadanía. Asimismo, la prevalencia de unas organizaciones provenientes de diversas regiones del país, sugieren la necesidad de apostar por la construcción de una política y lineamientos para el servicio a la ciudadanía de carácter regionalizado. Esto permitirá establecer una comunicación fluida y rápida entre la entidad, sus dependencias y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a lo largo y ancho del territorio nacional.
- ✚ En segundo lugar, dentro de la matriz de actores se resalta la presencia de una gran cantidad de organizaciones de carácter étnico. Lo anterior confirma la necesidad de continuar con la incorporación de un enfoque diferencial étnico y contra el racismo dentro de las políticas de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención al ciudadano. Una estrategia para lograr esto es apropiar una diversidad de lenguajes, que genere cercanía con la totalidad de posibles usuarios o grupos de interés de la Entidad.

También se encontró que las organizaciones que interactúan con la Comisión provienen de diferentes orillas ideológicas, que en ocasiones son opuestas. Lo anterior, para efectos de la atención a la ciudadanía, implica continuar implementando en los protocolos medidas que reconozcan la diversidad de las víctimas y sus distintas trayectorias, para favorecer su cercanía con la entidad y su satisfacción con las actividades que realiza.

- ✚ En tercer lugar, la matriz permitió reconocer que hay una gran cantidad de entidades públicas que interactúan con la Comisión. Lo anterior es consistente con el registro de comunicaciones del Área de Servicio a la Ciudadanía, que muestra que una gran proporción de las comunicaciones recibidas en la Entidad provienen de otras entidades del Estado que requieren información. Esto sugiere la importancia de continuar utilizando políticas y canales de comunicación eficientes para responder rápidamente a peticiones de articulación interinstitucional.

Se evidencia que es necesario fortalecer y acercar a algunos grupos de interés para la Comisión como son: Los empresarios y partidos políticos, quienes aún no tienen un relacionamiento permanente y continuar avanzando en el proceso de consolidar la articulación con los medios de comunicación, quienes se constituyen en actor fundamental para visibilizar el rol de la Comisión y acercar a la ciudadanía a los procesos y esfuerzos que se adelanten en la búsqueda de alcanzar la paz en el país.

- ✚ Es posible que la ciudadanía empiece a presentar una fatiga progresiva frente a la comunicación virtual. Es importante prever esta situación y empezar a evaluar en la activación de otros canales para mantener vigente la comunicación, incluyendo la posibilidad de una presencialidad bajo protocolos de seguridad

La implementación de las sugerencias anteriormente mencionadas requiere del continuo desarrollo de procesos de cualificación de los funcionarios de la Entidad, para fortalecer sus capacidades en términos de atención al ciudadano. Este tipo de estrategias permitirá fomentar, aún más, una cultura de servicio dentro de la totalidad de áreas misionales que interactúan con la ciudadanía.