

DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

I. 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 lograr esto, el Área de Servicio a la Ciudadanía requiere 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 las poblaciones atendidas por la Comisión. Para ello, toma 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.

Es importante anotar que la caracterización se enmarca en lo estipulado en el Plan Nacional de Servicio al ciudadano y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano presentados en los documentos CONPES 3649 de 2010

y CONPES 3785 de 2013, que señalan la atención al ciudadano como elemento transversal a todas las instituciones del Estado colombiano. Esta determinación exige, entonces, la identificación de las necesidades particulares de atención de los ciudadanos o grupos de interés de cada entidad según su tipo, la manera en que debe entregarse la información y los protocolos de atención que deben tenerse en cuenta para la interacción con estos.

Otras normas y documentos de política tenidos en cuenta para desarrollar el proceso de caracterización son:

- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Ley 1474 de 2011. 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.
- 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 2011: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
- Guía de caracterización de víctimas, otros actores del conflicto, usuarios, ciudadanos y grupos de interés - Comisión de la Verdad (G-SC-002)
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - DNP
- Mapa de actores para la estrategia de rendición de cuentas - Función Pública

Objetivo de la Caracterización

Identificar los intereses y el tipo de relacionamiento de los usuarios/ usuarias 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.

Metodología

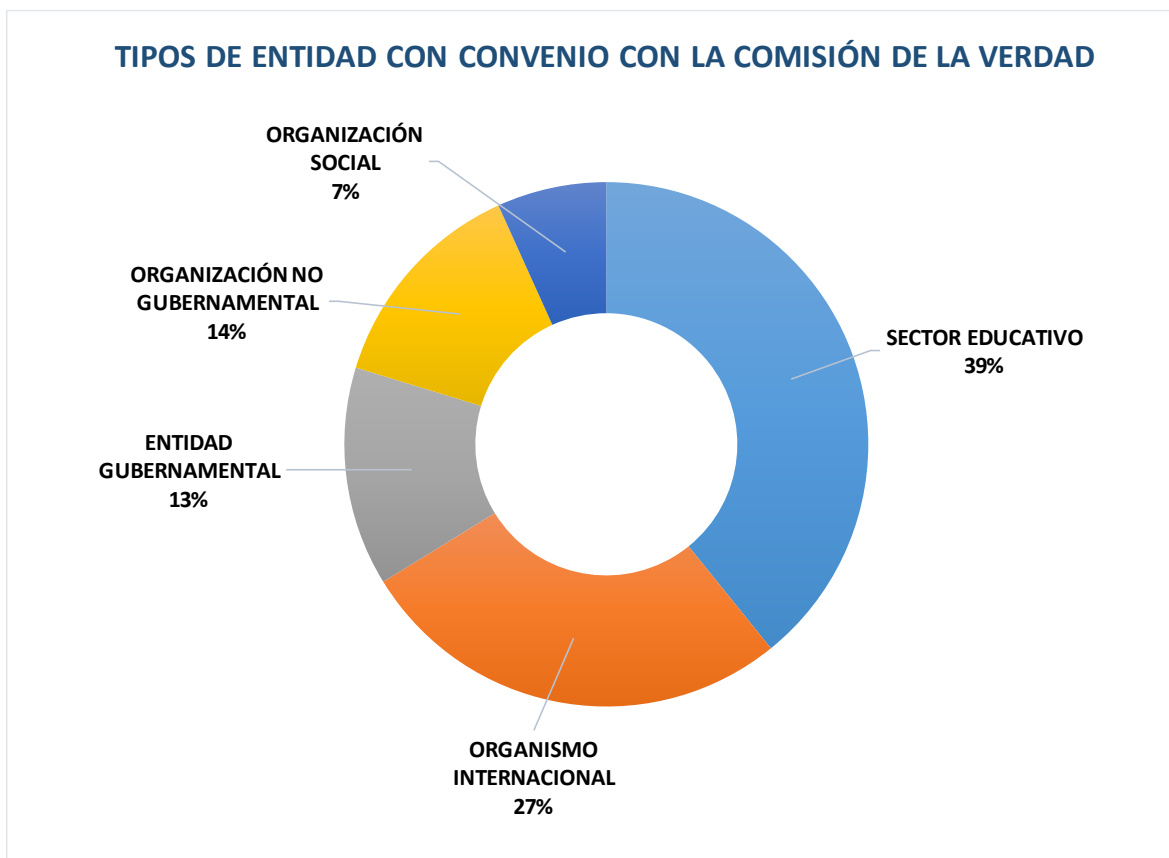
Para construir la caracterización de los actores y grupos de interés, se utilizaron tres registros administrativos y el informe del evento de Rendición de Cuentas, este último realizado por el grupo de Participación de la Comisión:

- 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
- Encuestas de percepción y entrevistas realizadas por el Área de Participación

A partir de las fuentes mencionadas anteriormente, se procedió a construir la “Matriz de caracterización de actores y grupos de interés”, siguiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública. Para ello, se clasificaron 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 que está liderando el Área del Servicio a la Ciudadanía. (Ver Anexo 1. **Matriz de caracterización de actores y grupos de interés**).

Hallazgos y recomendaciones que surgen a partir de la construcción de la matriz de actores

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.

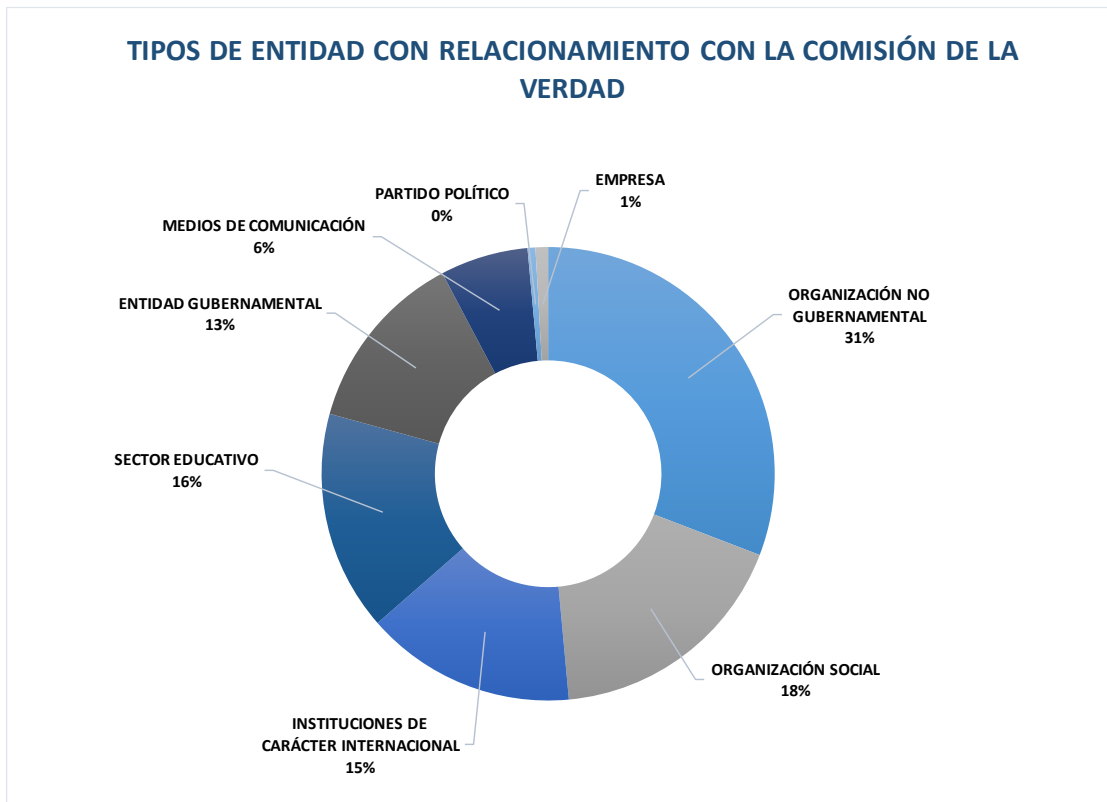
En el segundo grupo, instituciones de orden internacional, entre los cuales se encuentran organizaciones que contribuyen con mayor énfasis al trabajo que realiza la Comisión no solo brindando la asistencia técnica y experticia en procesos que se han llevado a cabo en otros países, sino, adicionalmente 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:



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 SVJRNR, 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

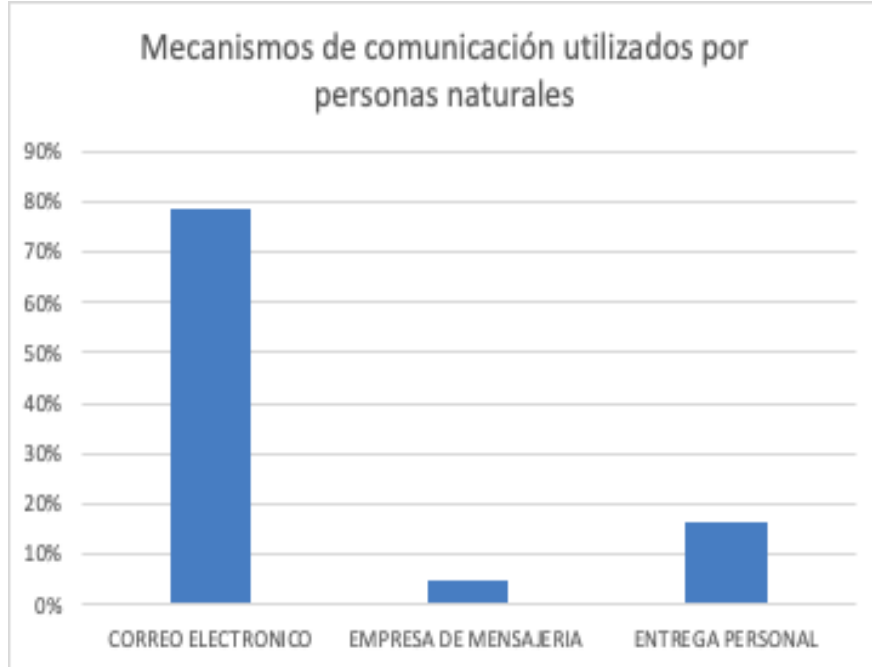
comparecientes ante la comisión de la Verdad, esto se evidencia, en que del total de Comunicaciones el 20% corresponde a oficios dirigidos por la JEP.

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.

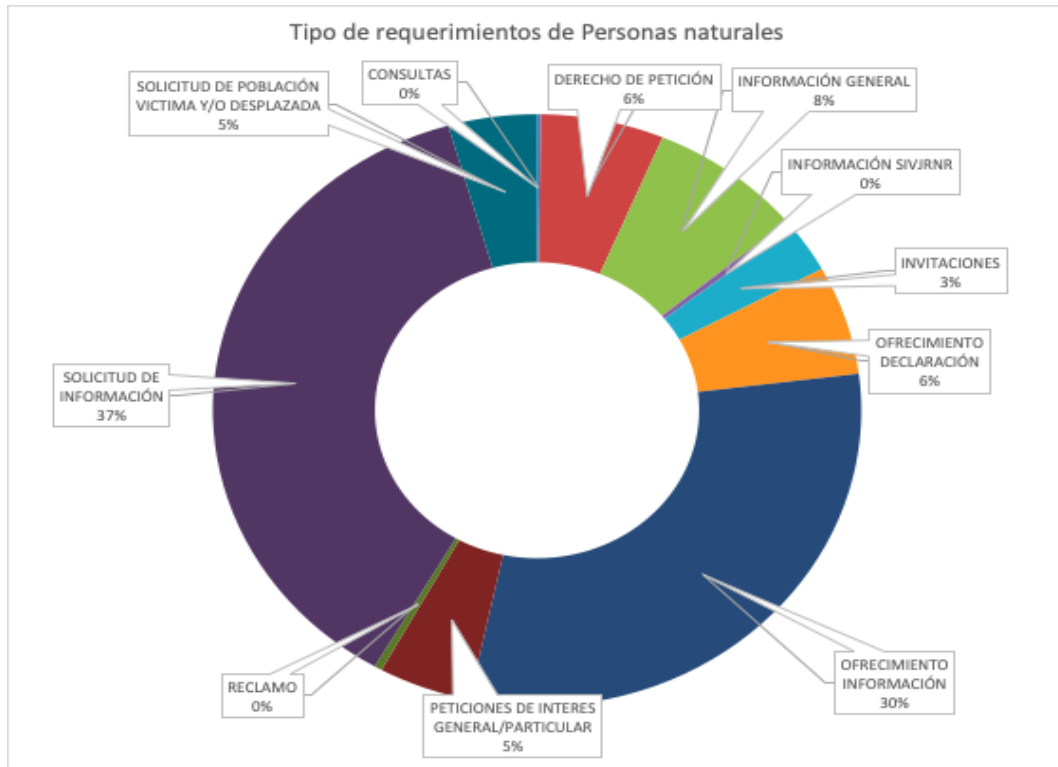
Por su parte, dentro del grupo de las personas naturales se destaca una diversidad de intereses. Sin embargo, se resaltó la presencia de una gran cantidad de víctimas no organizadas que solicitan continuamente información sobre diferentes hechos y eventos en el marco del conflicto armado o que desean 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.



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.



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.

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 lenguajes¹, 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 víctimas² 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 recibidas³ 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.

Por último, 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

¹ Retomado de la entrevista a Virgelina Chará, asistente a la primera jornada de rendición de cuentas de la Comisión, que se anexa al presente documento

² Retomando de la entrevista a la Tte. Nataly Rodríguez, sistente a la primera jornada de rendición de cuentas de la Comisión. Esta se anexa al presente producto

³ Tomando como fuente de información el registro de comunicaciones oficiales recibidas por el Área de Servicio a la Ciudadanía

ciudadanía a los procesos y esfuerzos que se adelanten en la búsqueda de alcanzar la paz en el país.

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.

ANEXO I

Matriz de caracterización de actores y grupos de interés

CLASIFICACION 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 CINEP	Colaboración en procesos de esclarecimiento en diferentes regiones. Cooperación con bases de datos de hechos ocurridos en el marco del conflicto armado colombiano. Articulación con las estrategias de participación y pedagogía.	Carrera 5 No 33B – 02 Teléfono: 2456181 Email: cinep@cinep.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	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
	Dejusticia	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
	Fundación para la Libertad de Prensa	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para	Carrera 25 #37-06 Teléfono: 3406943	Registro de comunicaciones y PQRS

		participación en eventos. Esclarecimiento de victimizaciones a periodistas en el marco del conflicto.	Email: info@flip.org.co	
	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: 2325 666 Email: SIRDHES@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
	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
	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 http://www.viso-mutop.org:	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: afrodescolombi a@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@mpcindig ena.org	Registro de comunicacio nes y PQRS
	Colectivos de víctimas organizados en diferentes regiones.	Son titulares de derechos en el marco del SIVJNRN. Dentro de sus solicitudes pueden encontrarse aportes al esclarecimiento o solicitud sobre estado de procesos.	No aplica	Registro de comunicacio nes 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 armado. Pedagogía para la no repetición.	Carrera 16 No 39A-78 Teléfono:7647 881 Email: investigacion@ coalico.org	Registro de comunicacio nes y PQRS
	Coordinación Étnica Nacional de Paz CENPAZ	Aporte al esclarecimiento de las victimizaciones de los pueblos indígenas. Implementación del	Sitio Web: http://www.con picolombia.co m/search/label/ Cenpaz	Registro de comunicacio nes y PQRS
	Pueblos Nasa, Kankuamo,	enfoque étnico y contra el racismo en los	No aplica	Registro de comunicacio nes y PQRS

	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: red.lugaresde memoria@gmail.com	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: informacion@redprodepaz.org.co	Registro de comunicaciones y PQRS
	Red de sitios de memoria latinoamericanos y caribeños	Aporte al esclarecimiento de las víctimas exiliadas, residentes en los países miembros de la red.	www.sitiosdememoria.org	Convenio
	Asociación Movimiento Feminista por La Paz Ruta Pacífica de las Mujeres	Implementación del enfoque de género en los procesos misionales de la Comisión.	Carrera 53 No 59-85 Teléfono: 716 9947 Email: comunicaciones@rutapacific.org.co	Convenio
	Comisión Interétnica De la Verdad del Pacífico - CIVP	Fortalecimiento de la estrategia territorial de la Comisión en la región del pacífico.		Convenio

	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 a 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
	Defensoría del Pueblo	Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para	Carrera 9 No.16 - 21	Registro de comunicaciones y PQRS

		participación en eventos. Solicitudes de acompañamiento a casos específicos. Articulación territorial de las entidades.	Teléfono: 3147300	
	Procuraduría General de la Nación	Requerimientos de información para la realización del control disciplinario sobre los procesos ejecutados por la Comisión.	Carrera 5 No. 15-80 Teléfono: 5878750 Email: quejas@procuraduria.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS
OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	Colombia Compra Eficiente	Supervisión y acompañamiento de los procesos 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 misionales de la Comisión. Invitaciones a funcionarios y comisionados de la entidad para participación en eventos.	Carrera 57 No. 43-28 Teléfono: 2660295 Email: usuarios@mindefensa.gov.co	Registro de comunicaciones y PQRS / Convenio
	Ministerio de Justicia y del Derecho	Suministro de información para adelantar las	Calle 53 No. 13 - 27	Convenio

		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
	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	Intercambio de información para adelantar las actividades misionales de la Comisión.	Carrera 85D 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

	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
	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	Cra 7 # 63-44 Teléfono: 4846980	Registro de comunicaciones y PQRS

JUSTICIA, REPARACIÓN Y NO REPETICIÓN		procesos llevados en esa Jurisdicción.	Email: info@jep.gov.co	
	Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas	Articulación territorial de las dos entidades.	Avenida calle 40a No 13 – 09 Teléfono: 3770607 Email: servicioalciudadano@ubpbdadesaparecidos.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

	Institut Català Internacional Per La Pau (ICIP)	Aporte al esclarecimiento de las víctimas exiliadas, residentes en Europa.	http://icip.gencat.cat/es/	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: albornoz@paxencolombia.org	Convenio
	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	Carrera 14 No 93B-46 Teléfono: 6397777	Convenio

		cooperación, proyectos y actividades.	Email: iombogota@iom.int	
	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
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ACADÉMICAS	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.	Estados Unidos 1168, Buenos Aires, Argentina Email: clacsoinst@clacso.edu.ar	Convenio
	Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium	Desarrollar conjuntamente 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 experticia.	Carrera 122 No. 12-459, Cali, Valle del Cauca Teléfono: 5552767 Email: secretariageneral@unicatolica.edu.co	Convenio
	Pontificia Universidad Javeriana		Carrera 7 No. 40 - 62 Teléfono: 3208320	Convenio

		Desarrollo de prácticas, pasantías académicas y voluntarios estudiantiles en la Comisión.	Email: contacto@javeriana.edu.co	
	Universidad Autónoma de Occidente	Transferencias metodológicas para la implementación de enfoques diferenciales y otras herramientas que faciliten el desarrollo misional de la entidad.	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
	Universidad de los Andes		Carrera 1 N° 18A - 12 Teléfono: 3394949	Convenio
	Universidad Francisco de Paula Santander		Avenida Gran Colombia No. 12E-96, Cúcuta	Convenio

			<p>Teléfono: 5776655</p> <p>Email: oficinadeprensa@ufps.edu.co</p>	
	Universidad Industrial de Santander		<p>Carreraa 27 Calle 9 Ciudad Universitaria, Bucaramanga</p> <p>Teléfono: 6344000</p> <p>Email: rectoria@uis.edu.co</p>	Convenio
	Universidad Pontificia Bolivariana			Convenio
	Universidad del Tolima		<p>Universidad del Tolima, Ibagué</p> <p>Teléfono: 2771212</p> <p>Email: atencionalciudadano@ut.edu.co</p>	Convenio
	Universidad del Valle		<p>Calle 13 No. 100-00, Cali, Valle del Cauca</p> <p>Teléfono: 3212100</p> <p>Email: directorio@correounivalle.edu.co</p>	Convenio
	Universidad San Buenaventura		<p>Carrera 8H No. 172 -20</p> <p>Teléfono: 018000125151</p> <p>Email:</p>	Convenio

			informacion@u sbbog.edu.co	
	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@upt c.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@edu capaz.co	Registro de comunicacio nes 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
PERSONAS NATURALES	Víctimas no organizadas	Son titulares de derechos en el marco del SIVJNRN. Dentro de sus solicitudes pueden encontrarse peticiones y aportes al esclarecimiento.	No aplica	Registro de comunicaciones y PQRS
	Responsables y testigos del conflicto armado a título 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: https://www.elspectador.com/	Registro de comunicaciones y PQRS
	Noticias Caracol		Sitio web: https://noticias.caracoltv.com/ Teléfono:	Registro de comunicaciones y PQRS

			6430430	
	Noticiero CM&		Sitio web: https://canal1.com.co/noticias/	Registro de comunicaciones y PQRS
	Pacifista		Teléfono: 3125722330 Email: pacifistacol@gmail.com Sitio web: https://pacifista.tv/	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: https://rutasdelconflicto.com/	Registro de comunicaciones y PQRS