



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**INFORME
DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA LAS
AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS ACR
(Enero 1 a Diciembre 31 de 2013)**

**Junio de 2014
Oficina Asesora de Planeación**

Rendición
de **CUENTAS** de la Agencia Colombiana para la Reintegración



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Director General Alejandro Eder Garcés	Secretario General Omar Alfonso Ochoa Maldonado
Directora Programática Esneyder Cortés Salinas	Asesor Jurídico Andrés Felipe Stapper Segre
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Piedad Cecilia Montero Villegas	Jefe Oficina Asesora de Planeación Celmira Frasser Acevedo
Asesora de Relaciones Externas Natalia Salazar	Asesor de Comunicaciones John Portela Ardila
Subdirector de Monitoreo y Evaluación Felipe Andrés Martínez Vera	Subdirector De Gestión Legal, Acceso y Permanencia Diego Fernando Florez Corso
Subdirección Administrativa y Financiera Claudia Eugenia Gómez Echeverry	Asesor de Control Interno Isauro Cabrera Vega
Asesores de Dirección Alex Mauricio Castro Mariana Díaz Kraus	Asesores Dirección Programática Guadalupe Guerrero Lucas Uribe



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

1. Introducción	4
2. Contexto Institucional.....	6
2.1. Marco Estratégico.....	6
2.2. Estructura Organizacional.....	7
3. Primer Reto: El mejor Proceso de Reintegración del Mundo	7
3.1. La Política de Reintegración en el Plan Nacional de Desarrollo.....	7
3.2. El Proceso de Reintegración en Colombia.....	8
3.2.1. Ingreso al Proceso de Reintegración	8
3.2.2. Aplicación de Beneficios Jurídicos: Estabilización Jurídica alrededor del Proceso de Reintegración.....	10
3.2.3. Ubicación Geográfica de la Población Atendida	12
3.3. Ruta de Reintegración	13
3.4. Fortalecimiento de los procesos comunitarios para la reconciliación y prevención del reclutamiento en el marco del Proceso de Reintegración.....	18
3.5. Culminación Exitosa del Proceso de Reintegración	21
3.6. Corresponsabilidad	22
3.6.1. Incidencia en políticas públicas relacionadas con la misión institucional.....	22
3.6.2. Mecanismos de vinculación y reconocimiento de actores externos en corresponsabilidad con el PRSE.....	23
3.6.3. Alianzas Internacionales.....	25
4. Segundo Reto: La mejor Entidad Pública.....	27
4.1. Avance en Políticas de Desarrollo Administrativo.....	27
4.1.1. Política de Transparencia, Participación Ciudadana, Atención al Ciudadano	27
4.1.2. Política de Eficiencia Administrativa:.....	31
4.1.3. Política de Gestión del Talento Humano	34
4.1.4. Gestión Financiera	35
5. Retos	36
- Posicionar la Política de Reintegración y a la Agencia:.....	36
- Blindar:.....	36
- Proyectar:.....	36



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe de Rendición de Cuentas Período Enero – Diciembre 2013

Introducción

El Artículo 32 del Capítulo 8 de la Ley 489 de 1998, sobre la “*Democratización y control social de la administración pública*” establece las Audiencias Públicas como una de las “acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y Evaluación de la gestión pública”.

Por su parte, el documento CONPES No. 3654 de 2010, define que la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva, está orientada a consolidar una cultura de apertura informativa, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, al determinar, entre otras, la necesidad de: “*Consolidar la rendición de cuentas del ejecutivo como un proceso permanente, que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública. Igualmente la política busca aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas*”.

La ACR en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, definió su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, que incluye como objetivo específico: “*Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas en la entidad*” y definió para ello, el fortalecimiento de espacios de dialogo con la ciudadanía y partes interesadas, a través de diferentes mecanismos.

En este marco, la Agencia Colombiana para la Reintegración ha entendido las Audiencias Públicas de Rendición de cuentas, como una oportunidad más para acercar a sus usuarios y comunidad en general a la comprensión del proceso de Reintegración y fortalecer las acciones de democratización y participación ciudadana en la gestión y por tanto, presenta este documento con la información más importante sobre la gestión realizada de Enero a Diciembre de 2013.

El Informe se desarrolla en cinco (4) capítulos, con los que se da cuenta del cumplimiento de las metas propuestas por estrategias en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2013 y que se relacionan con los retos de la administración:

- El primer capítulo realiza una presentación del contexto institucional de la ACR.
- El segundo capítulo denominado “El mejor Proceso de Reintegración”, presenta las principales acciones emprendidas para lograr el cumplimiento de las metas misionales para el año 2013.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- En el tercer capítulo, “La mejor Entidad Pública”, se presentan los logros en la consolidación y fortalecimiento institucional alineados con las políticas de desarrollo administrativo, la ejecución presupuestal de la vigencia 2013 en funcionamiento e inversión, y el avance físico y porcentual de los proyectos de inversión con corte al 31 de diciembre.
- En el cuarto capítulo se establecen los retos de la administración para el año 2014.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

1. Contexto Institucional

1.1. Marco Estratégico

La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas – ACR, fue creada mediante Decreto No. 4138 de 2011, como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, dotada de personería jurídica y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, que en su artículo 4, define como objeto: “(...)gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, los planes, programas y proyectos de la Política de Reintegración, con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia”.

La ACR definió como marco estratégico:

- Visión:

En el año 2020, haber contribuido a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana en Colombia, basándose en los principios del Buen Gobierno, y constituyéndose en un referente internacional.

- Misión:

Impulsar el retorno de la población desmovilizada a la legalidad de forma sostenible, contribuyendo a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana.

- Objetivos Estratégicos:

La ACR definió tres objetivos estratégicos:

- ✓ Promover el desarrollo de habilidades y competencias en la población en Proceso de Reintegración con su entorno próximo.
- ✓ Propiciar espacios para la convivencia y acciones de reconciliación en los diferentes contextos receptores, según sus características.
- ✓ Fomentar la corresponsabilidad de actores externos frente a la Política de Reintegración a nivel nacional, departamental y municipal.

La ACR es consciente de que el Proceso de Reintegración es un aspecto fundamental en la consolidación de la paz estable y duradera y que su principal aporte radica en ofrecer a los miles de hombres y mujeres que deciden dejar las armas de los grupos ilegales y a las comunidades que los acogen, oportunidades y espacios para reconstruir sus vidas y los tejidos sociales.



En este escenario, la ACR definió como retos: “*Ser el mejor proceso de reintegración*” y “*Ser la mejor entidad pública*”, aspectos que han orientado la gestión institucional.

1.2. Estructura Organizacional

El diseño institucional de la ACR estableció una estructura organizacional con cobertura nacional, para atender los desafíos y retos del proceso, definida en el Decreto de creación de la siguiente manera:

**Figura No. 1: Estructura ACR
(Decreto 4138/2011)**



2. Primer Reto: El mejor Proceso de Reintegración del Mundo

2.1. La Política de Reintegración en el Plan Nacional de Desarrollo

La Política de Reintegración hace parte del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”, en el capítulo de Consolidación de la paz, específicamente en los apartados de “Cultura de legalidad y violencia” y de Justicia transicional como herramienta para lograr la reconciliación nacional. En el primer caso y desde un horizonte de reconciliación, se entiende el proceso de reintegración como el desarrollo de competencias y la generación de oportunidades con el fin de promover la autonomía de



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PROSPERIDAD
PARA TODOS

los desmovilizados en el marco de la legalidad: “ (...) se promoverán procesos de reintegración donde se ofrezcan beneficios directos e indirectos a los desmovilizados y sus familias, orientados al desarrollo de competencias y habilidades psicosociales, educativas, laborales y la generación de oportunidades, entre otros, para que puedan ser autónomos dentro del marco de la legalidad”.

Así, en el artículo 187, se estableció la “...**Atención a población en proceso de reintegración**. El Gobierno Nacional establecerá una oferta diferenciada para la atención económica y social de la población en proceso de reintegración, la cual será implementada por cada sector de forma articulada según la ruta de reintegración vigente. Así mismo, promoverá la inclusión de los lineamientos de la política de reintegración en los niveles territoriales”.

De otro lado y desde el horizonte de la reconciliación, el proceso de reintegración se presenta como un garantía de no repetición por medio de “la creación de oportunidades para aquellos que quieren abandonar la violencia como estilo de vida”.

El CONPES 3554 de 2008 aborda la reconciliación como

“un proceso de (re)construcción de relaciones y vínculos sociales que se basa en las relaciones de confianza y cooperación entre los ciudadanos y de estos hacia las instituciones políticas... La reconciliación implica reconocer y reflexionar sobre el pasado para construir un futuro común. Además, aceptar las diferencias y forjar actitudes como la tolerancia y el respeto por el otro... Este principio contempla la creación de espacios y lugares para el encuentro de actores en conflicto. La reconciliación se puede abordar desde tres dimensiones: la interpersonal que contempla la construcción o reconstrucción de confianza y cooperación entre individuos, la social que involucra a la sociedad y a los afectados por la violencia y la política, que implica la restauración y/o el fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la sociedad y el Estado”

Así, si bien la Reintegración no es la Reconciliación, si es incompleta sin ésta. La Reconciliación se hace entre contradictores más allá de víctimas y victimarios. La reconciliación es el mayor activo de una sociedad afectada por un conflicto y encarna la garantía de no repetición. La Reconciliación, como la Reintegración, se construye paso a paso.

2.2. El Proceso de Reintegración en Colombia

2.2.1. Ingreso al Proceso de Reintegración



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Para efectos de focalizar y establecer las acciones concretas de intervención, la ACR establece la situación de cada uno de los individuos en el proceso y con ello, define la población objeto de atención.

Así, a diciembre de 2013, de las 56.171 personas desmovilizadas y desvinculadas, 46.896 personas ingresaron al proceso de reintegración liderado por la ACR. De este total, 31.737 personas configuraron la población objeto de atención a diciembre 31 de 2013, al no tener limitación legal alguna para recibir los beneficios del proceso.

**Gráfica No. 2: Total Población Desmovilizada y Población Objeto ACR
2013**

Población Objeto		Población No Objeto	
Activos	23.041	Ausentes 6 meses o más	10.302
Suspendidos de Beneficios Económicos	289	Fallecido	2.973
Inactivos	4.035	Pérdida de Beneficios	1.835
Terminó componentes	1.051	Retiro Voluntario	49
Culminados	3.321	Total	15.159
Total	31.737		

Fuente: ACR Datos SIR – Corte a 31 de Diciembre de 2013.

De ese grupo, 30.691 personas, que equivalen al 97%, han ingresado al proceso y accedido a los beneficios ofrecidos por la ACR. Entre enero y diciembre de 2013, ingresaron al proceso de reintegración 1.086 nuevas personas desmovilizadas de grupos de guerrilla. De estos, el 84% son hombres, y 16% son mujeres, el 9.78% (3.105), son jóvenes entre 18 y 26 años y el 70% (22.073) son adultos jóvenes, es decir, se encuentran entre los 27 y 40 años.

2.2.2. Aplicación de Beneficios Jurídicos: Estabilización Jurídica alrededor del Proceso de Reintegración

Con el fin de analizar desde el marco de la Justicia Transicional los mecanismos y herramientas que se implementan en diferentes procesos de construcción de paz y fortalecer el proceso de reintegración en Colombia, así como exponer las lecciones aprendidas y las experiencias de corresponsabilidad del sector privado en el proceso de reintegración, perdón y reconciliación, se realizó el “**III Congreso de Responsabilidad Social - Justicia Transicional y Escenarios de Reconciliación**”, en coordinación con Fundación El Nogal, el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Fiscalía General de la Nación.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Con el mismo propósito, durante el año 2013, se continuó con el trabajo de articulación con instituciones competentes para la estabilización y situación jurídica de la Población en Proceso de reintegración como: la Fiscalía General de la Nación y el Centro de Memoria Histórica, con las que se mantuvieron las mesas interinstitucionales de articulación para la ejecución de la Ley 1424 de 2010, solicitud y trámite de los beneficios jurídicos previstos en esta ley, así como para la socialización y sensibilización sobre la misma con personas en proceso de reintegración, profesionales de los Centros de Servicios de la ACR y actores externos. Así mismo, con la Defensoría del Pueblo, se sostuvieron reuniones para articular la asignación de defensores públicos que asuman la defensa de las personas en proceso de reintegración que son objeto de la Ley 1424.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2601 de 2011, a 31 de Diciembre de 2013, la ACR solicitó los beneficios jurídicos a las autoridades competentes, para **5.585** personas en el marco de la Ley 1424 de 2010. A la Unidad Nacional para los Desmovilizados de la Fiscalía General de la Nación, se solicitó la medida especial respecto de la libertad para **5.286** personas desmovilizadas de las AUC y ante jueces de la República, la suspensión condicional de la ejecución de la pena para **235** personas desmovilizadas de las AUC. También se realizó la solicitud de la suspensión condicional de la ejecución de la pena, a la Fiscalía General de la Nación, con el fin de que estas solicitudes, fueran remitidas a los Jueces Penales competentes con el objetivo de que se otorgara el mencionado beneficio jurídico, en este sentido se solicitó el beneficio para **64** personas desmovilizadas de las AUC.

Adicionalmente, en desarrollo de la Ley 1424 de 2010, la ACR remitió durante el 2013, **6.135** Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación con sus respectivos anexos, junto con los Formatos Únicos de Verificación de Requisitos, a la Dirección de Acuerdos de la Verdad del Centro de Memoria Histórica, con el fin de que las personas en Proceso de Reintegración, adelanten su compromiso de contribuir a la memoria histórica.

Así mismo y con el fin de fortalecer el conocimiento acerca del concepto y las implicaciones de la justicia transicional en Colombia, así como de los beneficios jurídicos previstos en la Ley 1424 de 2010 y los requisitos que deben cumplir las personas en proceso de reintegración para acceder a ellos, se desarrolló una estrategia de comunicación y divulgación de los avances en la implementación de la Ley con un contenido altamente pedagógico. En desarrollo de esta estrategia, se realizaron 6 talleres con periodistas, en la ciudades de Medellín, Cali, Pereira, Montería, con la participación de la Unidad Nacional de Fiscalías para los Desmovilizados y el Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad - Programa para Latinoamérica y el Caribe.

En desarrollo al seguimiento a la Situación Jurídica de la población en Proceso de Reintegración, se contempla como una falta gravísima, el abandono del proceso por más de seis meses consecutivos, que para el 2013 ascendió a **7.169** personas incurso en la infracción. Así, se iniciaron procesos de pérdida de beneficios con formulación de cargos a **6.765** personas. A **254** personas no se les inició proceso debido a que en el momento



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

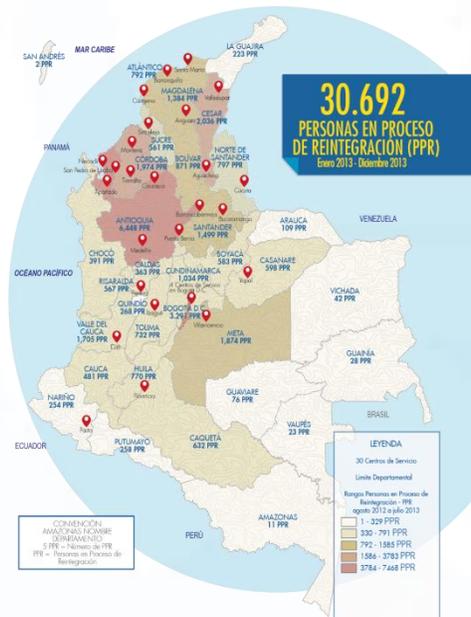
del estudio previo a la formulación de cargos, los Centros de Servicios encontraron que 109 personas se encontraban incurso en causales sobrevinientes y **145** personas ya habían sido reactivadas o estaban fallecidas o ya tenían formulación de cargos o presentaron renuncia al proceso). Finalmente, 150 procesos se encuentran en revisión en los Centros de Servicio para formular cargos o abstenerse de iniciar proceso.

Finalmente, con relación a los actos administrativos que modifican el marco normativo del proceso se logró un avance del 100% con la publicación de la resolución 026 de 2013, por medio del cual se ajusta la normatividad relacionada con la terminación del proceso de reintegración; de igual forma con la expedición de la Resolución 0316 de 2013, por la cual se emiten directrices de carácter transitorio para la terminación del beneficio de atención psicosocial y finalmente con la expedición de la Resolución 0754 del 18 de julio de 2013, con la que se supera el enfoque por agregación de servicios que tenía la Resolución 163 de 2011 y se actualiza la prestación de los servicios y entrega de beneficios del proceso de reintegración.

2.2.3. Ubicación Geográfica de la Población Atendida

La población activa en el proceso, reside en 733 municipios, para lo cual la ACR cuenta con 33 oficinas en región para atender a la población en Proceso de Reintegración.

Mapa No. 1: Distribución geográfica de la población





ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

2.3. Ruta de Reintegración

Durante el año 2013 y mediante las acciones implementadas en el Plan de Acción Institucional, la ACR fortaleció el modelo de intervención y gestión social, basado en diseños metodológicos, la implementación, evaluación y análisis de los resultados de su gestión, que hoy permiten ofrecer al país, un modelo de reintegración con enfoque de reconciliación como contribución al logro de la PAZ, fundamental para romper los círculos de violencia histórica y armada en Colombia.

Este enfoque recoge la perspectiva de superación de vulnerabilidades y desarrollo de las capacidades de los individuos para que las personas en Proceso de Reintegración reconstruyan sus relaciones, asuman y ejerzan sus derechos y deberes, y desarrollen competencias y habilidades que les permitan vivir de manera autónoma y sostenible en la legalidad.

Para el logro de estos propósitos, el proceso de Reintegración que implementa la ACR, se realiza mediante dos ejes: implementación de la ruta de trabajo y gestión de corresponsabilidad con actores externos, para que la población ubicada a lo largo del país, pueda cumplir con su ruta de reintegración.

A partir de la experiencia adquirida en la atención de personas desmovilizadas, la ACR ha avanzado en la comprensión y reestructuración de esta Ruta, definida en un Plan de Trabajo que busca brindar una atención personalizada en función tanto del proyecto de vida del individuo, como de las características del contexto y que se operativiza en ocho dimensiones:

Figura No. 1: Dimensiones de la Ruta de Reintegración



En este sentido, se ha realizado la concertación de un Plan de Trabajo entre la ACR y las personas en Proceso de Reintegración, estableciendo un esquema de actividades acorde con las opciones reales del individuo y el proyecto de vida deseado, sin perder de vista la forma como están reglamentados los beneficios sociales, económicos y jurídicos del Proceso de Reintegración.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

El alcance y algunas de las acciones adelantadas por la Agencia en cada una de estas dimensiones, se presenta a continuación:

- ✓ **Dimensión Personal:** Se refiere a la capacidad que tiene la persona en Proceso de Reintegración de contar con vínculos afectivos que le permitan conocer, valorar e interactuar consigo mismo, con otros y con los grupos, estableciendo relaciones seguras, estables y que le aporten a su bienestar.

Logros en 2013:

27.261 personas en Proceso de Reintegración vinculadas al módulo preparatorio para escenarios de reconciliación.

19.276 personas en Proceso de Reintegración capacitadas en DDHH y DIH.

250 personas en Proceso de Reintegración vinculadas al proyecto Yoga para la Reconciliación, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Villavicencio.

165 personas en Proceso de Reintegración vinculadas a proyectos de arte y música.

125 niños, hijos de personas en proceso, que participaron en los talleres de creación musical.



Propósito del Proceso:

- ✓ Autoestima
- ✓ Auto-reconocimiento
- ✓ Vínculos Afectivos

- ✓ **Dimensión Familiar:** Se refiere a las capacidades de la persona en Proceso de Reintegración y de sus familias para constituirse como un entorno protector por medio de la convivencia familiar, la administración de la economía del hogar y vinculación de sus miembros a la oferta de salud, de educación y de formación para el trabajo.



Propósito del Proceso:

La familia como un entorno:

- ✓ Protector y de prevención.
- ✓ Generador de apego a la legalidad.
- ✓ Impulsor del proyecto de vida.
- ✓ Núcleo básico de la sociedad.

Logros en 2013:

28.747 visitas domiciliarias a personas en Proceso de Reintegración.

7.241 actividades de la Dimensión Familiar realizadas con las personas en Proceso de



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reintegración y/o sus familias.

22.503 núcleos familiares de personas en Proceso de Reintegración censados.

- ✓ **Dimensión de Habitabilidad:** Se refiere a la capacidad que tiene la persona en Proceso de Reintegración y su familia de tener y mejorar las condiciones de habitabilidad en un entorno que facilite la vida familiar, brindando seguridad y contribuyendo al cuidado de cada uno de sus integrantes.

Logros en 2013:

826 Personas en Proceso de Reintegración vinculadas al Fondo Nacional del Ahorro de los cuales:

- **825** Afiliados
- **1** Prospecto

15,46% de las personas desmovilizadas reportan tener casa propia y **22,11%** viven en una vivienda familiar.



Propósito del Proceso:

- ✓ Condiciones dignas de habitabilidad.
- ✓ Arraigo.
- ✓ Participación comunitaria.
- ✓ Adquisición.

- ✓ **Dimensión Productiva:** Se refiere a las capacidades de la persona en Proceso de Reintegración y su familia para la generación de ingresos sostenibles, acorde con sus potencialidades, la gestión de recursos productivos y el acceso y vinculación a productos que el sistema financiero le ofrezca en su entorno económico.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Propósito del Proceso:

- ✓ Aceptación comercial y financiera.
- ✓ Capacidad de vinculación a entornos económicos.
- ✓ Fuente de ingresos legales.

Logros 2013

21.119 personas desmovilizadas han tenido un empleo formal, en algún momento luego de su desmovilización.

7.837 personas desmovilizadas tenían un empleo formal. **5.888** están en Proceso de Reintegración. Además, **14.598** personas en Proceso de Reintegración estaban ocupadas en la informalidad.

22.772 personas desmovilizadas han accedido a programas de Formación para el Trabajo, de las cuales **17.300** están en Proceso de Reintegración.

5.569 planes de negocio (PVRC, OACP y ACR), que han beneficiado a **9.264** personas desmovilizadas.

42.904 personas desmovilizadas se han vinculado al sistema financiero y **29.660** personas en Proceso de Reintegración lo están actualmente.

- ✓ **Dimensión Educativa:** Referida a la capacidad de la persona en Proceso de Reintegración y de su familia para alcanzar niveles educativos acordes con un contexto que exige el desarrollo de competencias básicas, bilingüismo y manejo de nuevas tecnologías de la información que posibiliten su acceso y permanencia en entornos productivos.

Logros 2013

20.897 aprobaron básica primaria.

6.590 aprobaron básica secundaria.

10.930 Son bachilleres.

466 han accedido a educación superior profesional.

2.548 personas beneficiadas con el Modelo de educación y formación diseñado por la ACR, de las cuales **1.249** son personas en Proceso de Reintegración.



Propósito del Proceso:

- ✓ Soporte para el desarrollo.
- ✓ Espacios educativos como escenarios de reconciliación.
- ✓ Movilidad social.

- ✓ **Dimensión Ciudadana:** Se refiere a las capacidades de la persona en Proceso de Reintegración para conocer y valorar la situación, como punto de partida para asumir



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

los principios democráticos, la institucionalidad, los contextos comunitarios, la responsabilidad jurídica antes las autoridades y su contribución a la reconciliación.



Propósito del Proceso:

- ✓ Construcción de condiciones para la Reconciliación.
- ✓ Conocimiento y ejercicio de derechos y deberes.
- ✓ Reconocimiento y apropiación de la institucionalidad.

Logros 2013

1.435.680 horas aportadas por **17.946** personas en Proceso de Reintegración para mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

9 intervenciones comunitarias iniciaron su desarrollo en 2013.

29 intervenciones para la prevención del reclutamiento de niños, niñas, jóvenes y adolescentes, NNJA Segunda fase, con vigencia 2013-2014.

29 intervenciones para la prevención del reclutamiento de niños, niñas, jóvenes y adolescentes, NNJA, iniciaron en su segunda fase.

- ✓ **Dimensión de Seguridad:** Se refiere a las capacidades de la persona en Proceso de Reintegración para identificar situaciones que lo ponen en riesgo, tomar decisiones y asumir comportamientos para preservar su vida e integridad física, haciendo uso de la institucionalidad y mecanismos de protección del estado.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Logros 2013

En coordinación con otras entidades (Policía Nacional, GAHD, UNP), la ACR monitorea las novedades de seguridad relacionadas con las personas en Proceso de Reintegración.

La Policía Nacional emitió la Directiva 003 de 2012, para el acompañamiento del Proceso de Reintegración.

El Decreto 1225 de 2012 incluyó a la población en Proceso de Reintegración como objeto de atención de la UNP.



Propósito del Proceso:

- ✓ Protección a la vida e integridad física.

2.4. Fortalecimiento de los procesos comunitarios para la reconciliación y prevención del reclutamiento en el marco del Proceso de Reintegración.

Como aspecto fundamental para el desarrollo de la dimensión ciudadana en las PPR, la ACR promueve la generación de escenarios de reconciliación entre las PPR y sus comunidades receptoras, teniendo como lineamientos jurídicos lo establecido tanto en la ley de víctimas como en la ley 1424 de 2010.

Así, desde la ACR se gestionan y acompaña a las PPR, en el desarrollo de un servicio social, como escenario de reconciliación para realizar sus aportes a las comunidades e implementa el modelo de reintegración comunitaria, mediante intervenciones comunitarias y la estrategia de prevención del reclutamiento de niños, niñas, adolescentes y jóvenes - NNAJ.

- Servicio Social

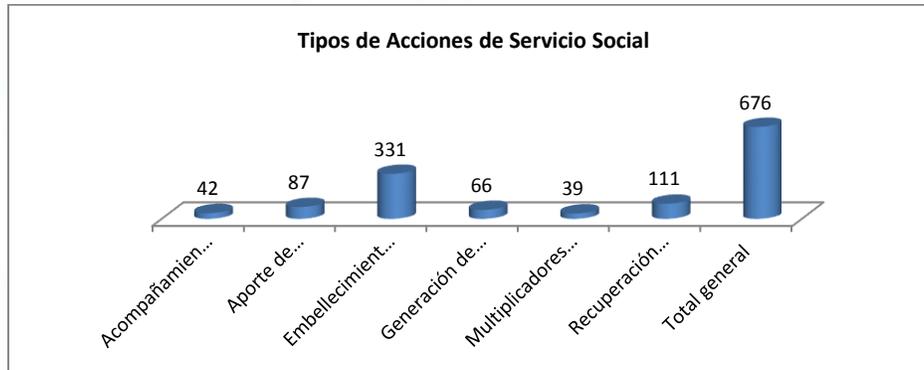
A Diciembre 31 de 2013, se generaron **676** nuevas acciones de servicio social, que vincularon a **12.020** Personas, de las cuales se certificaron efectivamente a **7.548** personas y que desarrollaron sus acciones en las líneas que se reflejan en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Líneas de Acción de Servicio Social



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Fuente: ACR

- **Modelo de Reintegración Comunitaria**

La ACR ejecuta mediante recursos de inversión, la implementación del modelo de reintegración comunitaria, con el que se pretende crear espacios de convivencia, de construcción de ciudadanía y de reconciliación, así como disminuir las barreras de la comunidad en cuanto a la estigmatización.

Para lo anterior, se contrataron y se encuentra en ejecución 9 intervenciones comunitarias para las vigencias 2013 – 2014, de las 10 previstas inicialmente. De las 9, 6 corresponden a los municipios de Valencia, Tierralta, Cali, Palmira, Villavicencio y La Dorada que se encuentran en inicio de la fase de Formación Ciudadana y 3 que se ejecutan en los municipios de Florencia, Pereira y Cúcuta y se encuentran en fase de Diagnóstico.

Para el desarrollo de los proyectos contratados, se ha llevado a cabo el acompañamiento a los líderes – supervisores desde el nivel central en las responsabilidades de la supervisión técnica, administrativa y financiera.

- **Prevención del Reclutamiento**

La ACR como miembro de la Comisión Intersectorial de Prevención de Reclutamiento y Utilización de Niños, Niñas, Adolescentes y en virtud de los compromisos adquiridos en el CONPES 3673, desarrolla una estrategia de prevención temprana del reclutamiento de menores por parte de los grupos armados ilegales, para la visibilización y promoción de entornos protectores, denominada “Mambrú NO va a la guerra – Este es otro cuento”, con la que promueve la convivencia en los contextos receptores.

Este proyecto ejecutó su primera fase en el 2011. En 2013 se contrató la segunda intervención de la estrategia regionalizada de Prevención del Reclutamiento – “Mambrú no va a la Guerra, este es otro cuento” con la CORPORACIÓN FUTURO DE COLOMBIA



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CORFUTURO. De esta manera la ACR responde a los compromisos adquiridos en el marco del CONPES 3673 de Prevención y desarrolla la función estipulada en su decreto de creación.

En desarrollo de la estrategia, se llevó a cabo la jornada con los coordinadores de Centros de Servicios y el equipo de CORFUTURO en la ciudad de Bogotá, para abordar la estrategia con los actores involucrados a nivel local, y los aspectos centrales para llevar a cabo las acciones en los municipios.

El contratista seleccionado realizó la entrega de los 29 diagnósticos barriales con el objetivo de reconocer la situación específica de los NNAJ en los barrios focalizados a través de una actualización y profundización de información a partir de elementos asociados a las condiciones de amenaza, riesgo, vulnerabilidad y oportunidad.

Finalmente, se dio inicio a la tercera fase de la estrategia “Socialización e intercambio de experiencias” como un espacio de encuentro reflexivo que pretende abordar elementos como: la violación de derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, roles de los actores comunitarios, institucionales, familiares en la protección de la niñez y la juventud, las dinámicas culturales y sociales que aceptan la vulneración de derechos, la invisibilización de la problemática del reclutamiento, y de la utilización, la visibilización de nuevas formas de protección y de cuidado; convocando a los actores sociales estratégicos identificados durante la fase de diagnóstico.

- **Proyecto PNUD para la promoción de la convivencia pacífica y reconciliación en contextos de transición.**

En el marco del convenio con el PNUD, se desarrolló la fase de caracterización de contexto y coyuntura y la de generación de espacios de encuentro y construcción colectiva, que permitieron la identificación de la iniciativa a desarrollar en 4 de los 6 municipios. De manera particular, se ha evidenciado un interés particular desde los PPR en participar en encuentros con personas víctimas del conflicto, manifestando una especial sensibilidad en reconocer el daño causado, así como en poder promover acciones de reconciliación con las comunidades cercanas, con especial énfasis en actividades dirigidas con NNAJ y mujeres.

No se dio inicio al desarrollo del proyecto en el municipio de Buenaventura y Popayán, debido a situaciones particulares del contexto y de la institucionalidad que hace presencia en estos municipios.

En los espacios de encuentro con las instituciones, se ha evidenciado la necesidad de



vincular a las PPR en los proceso de reconciliación, reconstrucción de memoria y promoción de la convivencia que se plasman en los planes de desarrollo. Así mismo la necesidad de crear políticas públicas que posibiliten y promuevan la reconciliación siendo el espacio idóneo para esto los Comités de Justicia Transicional.

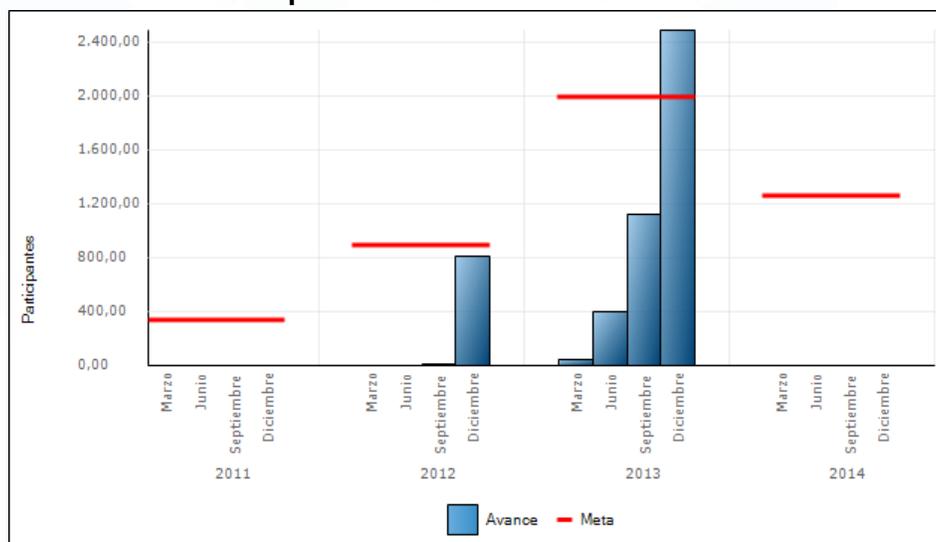
2.5. Culminación Exitosa del Proceso de Reintegración

Durante el período 818 personas desmovilizadas de los grupos armados ilegales terminaron exitosamente su Ruta de Reintegración a la vida social y económica.

Entre los requisitos para culminar la Ruta de Reintegración se encuentran acudir al acompañamiento psicosocial, la prestación de 80 horas de servicio social que permiten la generación de acciones de perdón y Reconciliación con la comunidad, estudiar y acudir a la formación para el trabajo con el SENA.

Las personas que culminaron su Proceso de Reintegración están listos y esperando una opción laboral o en muchos casos un reconocimiento ante la sociedad sin estigmatización. Además, están mostrando su compromiso en la legalidad, lejos de las armas y manifestando que han aprovechado la segunda oportunidad que la sociedad nacional les ha dado.

**Gráfica 3. Avance en Culminaciones,
Cumplimiento Cuatrienio - SINERGIA**



Fuente: SINERGIA – Dic 31 de 2013 (AJUSTAR)



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Adicionalmente se diseñó y reglamentó el procedimiento para monitorear a esta población en su posterior desempeño al proceso de reintegración. Este modelo cuenta con un soporte conceptual que describe el porqué de las variables que se pretende medir y además cuenta con una propuesta operativa para su implementación. La estructuración de los instrumentos para aplicar en desarrollo del monitoreo y que se fundamentan principalmente en instrumentos de uso común como la encuesta de calidad de vida del DANE.

Como resultado de este componente, a Octubre de 2013 se aplicó el Primer Contacto del Monitoreo Post Culminación a **1.610** Personas Desmovilizadas que terminaron el proceso de reintegración bajo la modalidad de culminación, mediante **858** llamadas telefónicas que cubrieron a **639** Personas y se realizaron **10** Grupos Focales de Monitoreo Post Culminación con el apoyo de la MAPP-OEA, así como la realización de la prueba piloto de las Visitas Domiciliarias del Monitoreo Post Culminación en los Centros de Servicios de Valledupar y Apartado.

Las personas que culminaron su Proceso de Reintegración están listos y esperando una opción laboral o en muchos casos, un reconocimiento de la sociedad sin estigmatización. Además, están mostrando su compromiso en la legalidad, lejos de las armas y manifestando que han aprovechado la segunda oportunidad que la sociedad nacional les ha dado.

2.6. Corresponsabilidad

Para la ACR es claro que la corresponsabilidad es uno de los factores claves para alcanzar el objetivo del Programa de Reintegración, por esta razón a través de diferentes mecanismos busca el acercamiento, sensibilización, participación, y contribución en el proceso del estado a todos los niveles, del sector privado y de diferentes actores internacionales.

Para lograr esta vinculación durante, el año 2013 la ACR desarrolló dos estrategias que impulsaron diferentes actividades con los siguientes resultados:

2.6.1. Incidencia en políticas públicas relacionadas con la misión institucional



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Buscando la apropiación de la Política de Reintegración por parte de las entidades nacionales responsable de tema, la ACR logró que:

- El Fondo Nacional del Ahorro y la Unidad Nacional de Protección, emitieran directrices que incluyen a la población en los diversos servicios.
- Presentación ante el Ministerio de Justicia y del Derecho el Proyecto de decreto para la modificación del Decreto 2601 de 2011 "Por el cual se reglamenta la Ley 1424 de 2011". Así mismo, a partir de las gestiones realizadas por la ACR, se realizó incidencia efectiva en el proyecto de ley por el cual se modificó la Ley 65 de 1993 (Código Penitenciario y Carcelario).
- Incidir en Agendas de Entidades Territoriales para la regionalización de la PRSE, logrando que 122 municipios implementen los compromisos adquiridos en sus planes de desarrollo.

Adicionalmente, durante el año 2013 y en atención a las líneas de acción planteadas por la Agencia, se suscribieron convenios que buscan concretar las estrategias para la intervención sobre factores de riesgos de reincidencia y victimización de los participantes en proceso de reintegración y sus familias; para la promoción de mecanismos de generación de ingresos para las personas en proceso de reintegración y sus familias; la construcción conjunta del plan de trabajo con las personas en proceso de reintegración en cumplimiento de su ruta.

2.6.2. Mecanismos de vinculación y reconocimiento de actores externos en corresponsabilidad con el PRSE

En el marco de la implementación de la estrategia de corresponsabilidad, la ACR gestiona con el sector privado, la academia y tercer sector su vinculación al Proceso de Reintegración, mediante diversos mecanismos para la apertura de oportunidades a las PPR. Adicionalmente adelanta una estrategia de relacionamiento internacional orientada a la validación y respaldo económico y/o político de la comunidad internacional al Proceso de reintegración adelantado por Colombia.

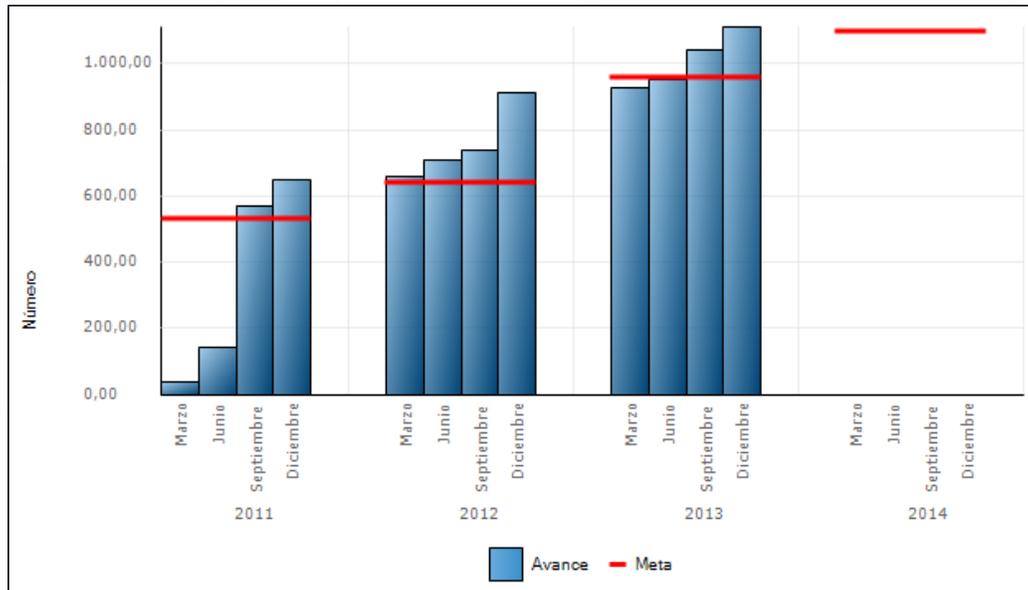
- Gestión de oportunidades a las PRSE

La ACR ha abierto oportunidades con el sector privado logrando el apoyo en procesos de empleabilidad de **199** empresas durante la vigencia 2013, dando cumplimiento al segundo indicador del sistema de evaluación de gestión y resultados del gobierno nacional SINERGIA, cuyo comportamiento para el cuatrienio se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 5. Vinculación de Empresas a la PRSE



Cumplimiento Cuatrienio - SINERGIA



Fuente: DNP – INERGI A URL: <https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/default.aspx>

Como parte de los logros de esta gestión, tres iniciativas logradas por las alianzas generadas entre actores del sector privado y la ACR cuentan con reconocimientos especiales como: La iniciativa “Minimarket 2x3 para la paz y la Reintegración”, recibió el premio ‘Emprender Paz 2013; El proyecto “Soluciones”, liderado por Sodexo, obtuvo el Premio Portafolio 2013; y Coca Cola Femsa ganó el Premio Comfamiliar de Responsabilidad Social Empresarial con su proyecto de “Espacios de Reconciliación”.

Adicionalmente, se ha generado la vinculación de los empresarios a través de la tercerización de su cadena productiva y mediante la donación de tiempo de sus empleados a Personas en Proceso de Reintegración y a funcionarios de la Agencia en temas de interés, se afianza el voluntariado corporativo y fortalecimiento institucional al proceso de reintegración.

Para lograr la vinculación de los empresarios y otros sectores, la ACR desarrolla una estrategia de visibilización y posicionamiento de la política, mediante la sensibilización a grandes empresarios con 5 visitas de campo, que tiene como objetivo conocer vivencialmente el Proceso de Reintegración desde su inicio en los Hogares de Paz hasta la atención en los Centros de Servicio de la ACR y el contacto con las PPR. Así mismo, con la participación en más de **30** conversatorios, congresos, charlas, eventos gremiales y desayunos con actores representativos del sector privado.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

También se busca la socialización del proceso, con la publicación de diversos artículos, que presentan el trabajo desarrollado por la Agencia y el papel que debe jugar el sector privado en el Proceso de Reintegración. Se destaca la publicación en la Revista RS Edición No. 51, sobre "La Paz, una responsabilidad de toda la sociedad" el cual fue de gran utilidad para presentar la corresponsabilidad que tiene toda la sociedad colombiana y el sector privado en el proceso.

2.6.3. Alianzas Internacionales

En el marco de la estrategia de relaciones externas, fueron diseñados **4** proyectos por la ACR para presentar a gobiernos internacionales, entidades multilaterales y organismos de cooperación internacional, buscando obtener financiación y cooperación técnica. Dentro de estos proyectos se encuentran los diseñados para los gobiernos de Bélgica (Implementar el Modelo de formación para la reintegración), Suecia (Fortalecimiento de capacidades productivas y de generación de ingresos en el Caquetá) y Reino Unido (Capacity building of leadership skills on former women combatants), y los diseñados para organismos multilaterales como la Organización Internacional para las Migraciones (OIM/USAID) y PNUD-Colombia.

Por otra parte, se está trabajando conjuntamente en el diseño de proyectos de cooperación técnica con los siguientes aliados internacionales: Banco Mundial, Department of Peace Keeping Operations (DPKO) y Beaura for Crisis Prevention and Risk (BCPR), en temas de fortalecimiento del proceso de reintegración. Se iniciaron proyectos de cooperación técnica (Sur-Sur) con Sri Lanka, República Democrática del Congo y la Región de los Grandes Lagos (Burundi, Ruanda y Uganda).

De igual manera cabe resaltar la aprobación por parte de la OIM de la ficha de proyecto "Sistema De Gestión del Conocimiento en construcción de paz y DDR" el cual apoya investigaciones internas y recopilación de material de experiencias sur-sur con recursos y la aprobación del proyecto de cooperación técnica con PNUD-Colombia "Fortalecimiento Institucional al Proceso de Reintegración" el cuál no involucra el desembolso de recursos en esta primera instancia.

Se realizaron **3** giras nacionales e internacionales para promover el proceso de reintegración con actores internacionales: a Estados Unidos donde se retomaron compromisos adquiridos con organismos multilaterales y el gobierno Estadounidense en las ciudades de Washington D.C. y Nueva York; a Europa, pasando por España, Suecia Ciudad del Vaticano y el Reino Unido, dando a conocer a los Gobiernos de estos países, y sus principales ONGs, Centros de Pensamientos (Think Tanks) y grupos de interés, los



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

esfuerzos, logros, retos y oportunidades futuras del Gobierno Colombiano sobre la experiencia colombiana en materia de Desarme, Desmovilización y Reintegración (DDR), así como los avances de la cooperación técnica sur- sur y conocimiento técnico e innovación en materia de reintegración.

Por último, se realizó la Cuarta Gira de Cooperación Técnica Sur-Sur, “Reintegración en Colombia: 10 años construyendo paz” en la ciudad de Cali, departamento del Valle del Cauca, con el objetivo central de realizar un balance de los logros alcanzados a lo largo de diez años de implementación de la política de reintegración, así como compartir la experiencia de Colombia en esta materia y contribuir al aprendizaje y afianzamiento teórico del tema. El encuentro contó con la activa participación de más de **60** personas de **17** delegaciones de diferentes países de África, Asia, Europa, Medio Oriente y Suramérica. Posicionamiento de la Agencia Colombiana para la Reintegración y el Proceso de Reintegración Colombiano como referente internacional.

En desarrollo de la Estrategia de Cooperación Técnica Sur-Sur se realizó la Primera Cumbre Mundial de Directores de DDR celebrada entre los días 1 y 4 de diciembre en Santa Marta a la que esta asistieron más de **22** invitados internacionales, la mayoría de ellos directores de programas de DDR alrededor del mundo. Con este evento se logró que organismos multilaterales y agencias especializadas como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas (DPKO, por su nombre en inglés), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Banco Mundial (BM) con la Oficina de Prevención y el Programa Transicional de Desmovilización y Reintegración (TDRP), la Unión Europea (UE), muestren interés en compartir las experiencias colombianas a nivel mundial.

Finalmente, en el marco de la Estrategia de Cooperación Tradicional de la ACR, se encuentran más de **15** visitas de la comunidad internacionales a conocer en terreno el proceso de reintegración.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

3. Segundo Reto: La mejor Entidad Pública

La nueva institucionalidad de la Política de Reintegración Social y Económica, PRSE, definida a finales de 2011, exigió a la ACR dejar de ser un programa presidencial y pasar a ser una entidad autónoma administrativa y presupuestalmente, lo que significó un reto de grandes proporciones para cumplir con la misión y alcanzar la visión propuesta, mejorar la gestión y hacerla más transparente, eficaz y eficiente.

Esta situación ha exigido la realización de cambios y transformaciones en la estructura organizativa en todos los niveles, impactando fuertemente las funciones que se asumen desde los diferentes roles de la organización, en las formas de trabajo y en la atención que se brinda a la población objetivo y beneficiaria del proceso de reintegración.

Así, el año 2013 se continuó con el fortalecimiento de la gestión de soporte para el logro de los propósitos institucionales, alineando las funciones institucionales con los marcos normativos que rigen la Administración Pública. De esta manera se inicia y/o fortalece la implementación de los componentes que hacen parte de las Políticas de Desarrollo Administrativo, que se consolidan hacia 2013, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto 2448 de 2011.

3.1. Avance en Políticas de Desarrollo Administrativo

3.1.1. Política de Transparencia, Participación Ciudadana, Atención al Ciudadano

- Rendición de Cuentas

Para la vigencia 2013, la ACR realizó su primer ejercicio de rendición de cuentas, que concluyó con la jornada de rendición de cuentas en Florencia (Caquetá) con la asistencia del señor Presidente de la República, Doctor Juan Manuel Santos el día 25 de mayo del 2013. Este evento efectuado en la Normal de Florencia, contó con la presencia de autoridades locales, gremios, personas en proceso de reintegración y entidades nacionales, con la presentación del Director General de la ACR, de los resultados del Proceso de Reintegración en todo el territorio nacional e invitó a todos los participantes a vincularse a este programa de reintegración y coadyuvar a disminuir la estigmatización de los PPR.

Las demás jornadas de rendición de cuentas se efectuaron en veinte (20) Centros de Servicio entre los días 20 y 30 de Abril de 2013 y en forma masiva en audiencias regionales en las ciudades de Santa Marta el día 10 de mayo y en Florencia el día 15 de mayo. En Bogotá se efectuó una audiencia nacional el día 10 de mayo de 2013, con la



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

participación de más de 50 PPR, empresa privada y entidades nacionales involucradas con el proceso. En cada uno de los eventos, se efectuaron mesas temáticas con el propósito de escuchar a los participantes y a la vez mostrarles en detalle el modelo del proceso de reintegración en Colombia.

Adicional a las jornadas de rendición de cuentas, la ACR, en el marco del plan Anticorrupción, definió como estrategias adicionales para ampliar los espacios de diálogo con la ciudadanía, el fortalecimiento de los canales y medios de comunicación, que se explicarán adelante.

- Transparencia y publicación de Información

La Política de Reintegración ha sido mucho más visible ante la opinión pública. Desde el inicio de la gestión de esta administración, la ACR se propuso como reto disminuir la estigmatización, mediante el desarrollo de una estrategia de comunicación que permitiera sensibilizar a diferentes sectores de la sociedad y comprometerlos con el proceso.

Aunque la reducción del estigma no tiene una línea de base directa, hoy es posible decir que se mejoró el resultado de aceptación por parte de los ciudadanos y de conocimiento de la reintegración como proceso que le cumple a las personas desmovilizadas y le aporta a la paz.

Para ello, la ACR ha enfocado esfuerzos en la visibilización de casos exitosos del Proceso de Reintegración, acciones de Servicio Social adelantadas por personas del proceso, con el fin de contribuir a disminuir la estigmatización sobre las personas en Proceso de Reintegración. Se han utilizado medios como nacionales y regionales en los que se publicaron artículos a través de free press que representaron un ahorro de más de 10 mil millones de pesos para la Agencia. Entre estos se destaca el programa Semana Presidencial, emitido por el canal institucional, se transmitieron **17** historias exitosas del Proceso de Reintegración y se compartieron estas y otras historias a través de las redes sociales de la entidad y la página web.

Se produjeron **52** programas de radio, “La reintegración, el camino hacia la paz”, emitidos en RCN La radio y Antena 2. El programa cuenta con una audiencia estimada de **13.000** oyentes por emisión. La estrategia de pauta en medios de comunicación masivos para socializar el Proceso de Reintegración continuó en 2013 a través de los mensajes institucionales producidos para televisión, radio e internet.

A partir de este año se pasó de tener una página web estática a una dinámica, la cual responde a los lineamientos de Gobierno en línea y a la rendición de cuentas continua de la entidad, mediante la actualización permanente de noticias e información sobre el



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Proceso de Reintegración. La página web de la ACR obtuvo **329.000** visitas durante el 2013 y el promedio de visitas mensuales fue de **27.400**.

Los usuarios de las redes sociales aumentaron significativamente. En Facebook, los seguidores de '*Amigos de la Reintegración*' en enero eran **1.386**. A 31 de diciembre los fans alcanzaron la cifra de **7.106**. El aumento fue de 5.720 seguidores. En Twitter, se contaban en enero con **1.220** seguidores y a 31 de diciembre se alcanzó la cifra de **5.948**. El aumento fue de **4.728** usuarios.

En 2013 se realizaron **5** talleres con periodistas, con el fin de explicar la ley 1424, el proceso de Reintegración y los retos periodísticos en escenarios de posconflicto. Los talleres se impartieron en Cali, Montería, Cartagena, Medellín y Pereira.

Asimismo, se desarrollaron talleres sobre '*Proceso de paz y Desarme, Desmovilización y Reintegración (DDR)*', en alianza con Foros Semana, para preparar a los periodistas en el tema del posconflicto. Los talleres se impartieron en las ciudades de Valledupar (Cesar), Neiva (Huila) y Barrancabermeja (Santander).

Se realizaron **2** infografías en video con el fin de explicar de manera didáctica la Ruta de Reintegración a las personas que inician el proceso y al público en general. También se desarrollaron infografías en gran formato sobre la ruta, servicio social y el DDR en el mundo.

En 2013 se coordinó la grabación de la canción '*Pido perdón*' sobre la reconciliación en Colombia, en alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid). La canción y el video, producidos por la agrupación del eje cafetero 'La Iguana' y Lyda Cortés, mujer en proceso de Reintegración, se lanzaron en el cierre de la Cuarta Gira de Cooperación Técnica Sur- Sur, en Cali, y se difundieron en medios de comunicación masiva y redes sociales.

Por primera vez se midió el conocimiento de la Misión, Visión, objetivos, valores y terminología básica por parte de los colaboradores de la ACR. Los resultados arrojaron un conocimiento del 99%.

Mediante los canales de comunicación interna y externa se socializaron cada semana los logros y resultados de la gestión de la ACR. Según un sondeo interno el boletín semanal Somos ACR fue uno de los canales más consultados para estar informados (**59%**), seguidos de la página web (**40%**), las redes sociales (**32%**) y carteleras (**14%**).



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Se adelantó el entrenamiento de voceros de la entidad, con el fin de potenciar las habilidades comunicativas del equipo directivo, coordinadores de los Centros de Servicios y del Grupo de Comunicaciones.

- Implementación del Sistema de Atención al Ciudadano

Para la ACR fue un reto iniciar con el cumplimiento de las políticas de transparencia y Buen Gobierno, que se fortalece a través de la creación del Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, para la ACR y su inclusión en el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano del DNP.

El porcentaje promedio de cumplimiento a los tiempos de respuesta de los casos de atención de solicitudes, quejas y reclamos contenidos en el SIR fue de **99.32%** gracias al estricto seguimiento que se realiza sobre los canales presencial, telefónico y electrónico. Es importante resaltar que estos resultados no contienen el seguimiento y cumplimiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición.

Con respecto al Manual de Atención al Ciudadano, el cumplimiento de la meta fue del 90% quedando pendiente el capítulo de protocolos de atención, ya que estos lineamientos dependían de la construcción del manual de protocolos de atención del DNP, en el cual participó la Agencia, y cuyo producto final, fue enviado a las entidades del orden nacional entre ellas la ACR a mediados del mes de diciembre de 2013.

Otro de los canales de comunicación con los usuarios y comunidad en general es el Call Center, a través del cual se implementó la campaña de seguimiento post culminación mencionado. También se masificó la usabilidad de la mensajería de texto, que en el año remitió **154.551** mensajes de texto, como herramienta de convocatoria e información para las personas en proceso de reintegración.

También se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, con unos resultados de atención de **580** ciudadanos y en el equipo de construcción de Norma Técnica Colombiana NTC de espacios físicos para todas las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional. Adicionalmente, en articulación con El Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, y con la UNAD llevó a cabo el proyecto de certificación en ciudadanía digital para un total de **725** colaboradores de la ACR.

Con el fin de fortalecer la implementación de las políticas de atención al ciudadano, la ACR ha establecido una serie de acciones como:



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Realización del el Primer Encuentro Nacional de Servicio y Atención al Ciudadano, con los Asistentes de Atención y el equipo de la sede central, que tiene la responsabilidad de recibir en su dependencia y tramitar las PQRS-D. Este ejercicio de puesta en común de los lineamientos, unificación de criterios y estrategia de seguimiento, permitirá el cumplimiento en tiempos de respuesta a las PQRS-D. En este espacio se definió como ventanilla única a cada centro de servicios para la recepción y realización de trámites y PQRS-D y se unificó criterios de identificación de los diferentes canales de atención a la ciudadanía (escrito, virtual, telefónico y presencial), además, se contó con la participación de invitados externos que perfilaron las tendencias de atención al ciudadano a nivel nacional e internacional.
- Realización del Primer Foro Virtual “La Reintegración y su Contribución a la Reconciliación y la Paz en Colombia”, en el mismo participaron **31** colaboradores y **6** PPR, esta primera versión, se configura como una línea base para fortalecer la participación de la PPR a través del canal virtual y propiciar una cultura de diálogo en línea. Esta acción, aportó a la estrategia de transparencia y publicación de información.

Como mecanismos para conocer las necesidades y percepciones de la población en proceso de reintegración y la sociedad en general, la Entidad contrató la realización del Estudio de Percepción y Satisfacción realizados por ECONOMETRIA S.A., del cual se obtuvo los primeros productos, relacionados con:

- Primera medición de percepción a PPR
- Primera medición de percepción a ciudadanos.
- Primera medición de percepción a funcionarios y contratistas.

Los resultados de este estudio evidencian que la misión que desarrolla la agencia se está cumpliendo, pues las PPR, consideran que su calidad de vida ha mejorado desde que están en el programa y sus expectativas están siendo satisfechas por los servicios ofrecidos por la ACR a través de sus centros de servicios, se adjunta informe de las tres mediciones, las cuales fueron divulgadas por diferentes medios de comunicación en su momento, permitiendo un posicionamiento de la agencia a través de nuestro director.

3.1.2. Política de Eficiencia Administrativa:

- Sistema Integrado de Gestión

La ACR decidió desarrollar un Sistema de Gestión Integral, SGI, en el que convergen el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y la estrategia de Gobierno en Línea. Paralelo a la implementación del SGI, se han ejecutado acciones de fortalecimiento de los componentes de soporte a la



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

gestión, que han contribuido al logro de los objetivos institucionales. Al finalizar la vigencia se encuentra implementado el **82%** de los componentes.

- Fortalecimiento de la Infraestructura tecnológica

El año 2013 exigió un esfuerzo por el ajuste y consolidación de la infraestructura tecnológica que permite el acceso a todos los colaboradores de la ACR desde cualquier lugar del país, fortaleciendo con ello, los canales de comunicación.

En este propósito, mediante proyectos tecnológicos se ejecutó e implementó la conectividad en los Centros de Servicios y Sede Central; la Consultoría en Seguridad; además de las actualizaciones al software.

Adicionalmente, en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, se realizó la actualización de equipos, disminuyendo en un **70%** la obsolescencia. Adicionalmente, en colaboración con MinTic's, se inició la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), del que se elaboró el Manual, publicado en página WEB.

Otro avance significativo fue la consolidación del proyecto "Huellas", que permitió a la ACR realizar la captura de las asistencias de las personas en Proceso de Reintegración a las diferentes actividades de la Ruta, mediante el registro de identificación por huellas dactilares. Para ello se dotó a los profesionales de reintegración de dispositivos móviles y el aplicativo necesario para realizar este proceso.

Esto significó, igualmente, un logro importante en términos de oportunidad de la información, al llevar a tiempo real la captura del registro de asistencia a las actividades psicosociales en todo el país y el acceso desde entidades relacionadas al Proceso de Reintegración para la consulta de la información sobre el mismo.

- Acciones para garantizar la transparencia en la contratación

La ACR, en función de la implementación de políticas de buen gobierno, definió y aprobó los procedimientos, formatos y minutas, junto con el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría, que permitieran la optimización en el proceso de adquisición de bienes y servicios de la Entidad y logrando llevar a cabo todas las solicitudes requeridas por las diferentes áreas de la ACR.

En este sentido, se fortaleció la organización del archivo de contratos y convenios de la ACR, se presentaron todos los informes requeridos por los entes de control, disminuyendo



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

el número de hallazgos de la Contraloría General de la República, con relación al año anterior.

Se generó una base de datos contentiva de la información contractual generada durante la vigencia 2013 con un alto nivel de confiabilidad.

Durante la vigencia 2013 se hizo la publicación de los contratos derivados de los procesos de selección y contratación directa en el SECOP; Reporte SIRECI. Se cumplió con el reporte de los 4 informes trimestrales de la Gestión Contractual durante la vigencia 2013.

- Adaptación y Seguridad de la Planta Física

La ACR adelantó una estrategia enfocada en mejorar las condiciones de la infraestructura física y ampliación de cobertura en el territorio nacional, a través de la apertura de nuevas sedes y la ampliación o adecuación de las existentes. Para ello, la Entidad realizó un diagnóstico de las condiciones de las sedes, que permitió establecer la necesidad de cambio de **12** inmuebles y adecuación de **3** más y que cada sede pudiera contar con las áreas mínimas requeridas, carga eléctrica mínima requerida, ubicación del predio, situación legal del Inmueble. Estas adecuaciones se realizaron con el fin de garantizar el desarrollo de las actividades propias de sus colaboradores y su población objeto se ejecuten bajo condiciones óptimas de habitabilidad, prestación de servicios, distribución arquitectónica y funcionalidad.

- Gestión Documental

La ACR consciente de la importancia de la adopción de políticas de gestión documental, avanzó de manera decidida en varios frentes, que hoy permiten contar con un sistema en implementación, que entre otros, presenta los siguientes logros:

- Programa de Gestión Documental: Se definió el Programa de Gestión Documental (PGD) de la Entidad, en términos de procesos durante el ciclo vital del documento, actividades, flujos de información; se definieron las Políticas de Operación Gestión Documental, enmarcadas en el cumplimiento de la Ley General de Archivos y se estructuró el Manual de Gestión Documental, la metodología y los procedimientos que orienten armónicamente su desarrollo en la institución, dentro del marco normativo y operacional aplicable a la gestión documental.
- Intervención documental PRVC (Programa de Reintegración a la Vida Civil): Se realizó la identificación de la documentación almacenada en **1.083** cajas (Ref. X200) (**270,75** metros lineales), a los cuales se les realizó identificación, clasificación e inventario en estado natural, logrando administrar, identificar y conocer la documentación existente en la Entidad.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Archivos de Gestión (Expedientes) Centros de Servicios: Se promovió y realizó la recepción documental de los expedientes con documentación de las PPR en todos los Centros de Servicios, los cuales eran manejados desde el año 2004 por la Organización Internacional para la Migraciones (OIM) a través del Programa SAME, por lo que a partir del 1° de diciembre de 2013 la ACR administra la totalidad de estos archivos.

3.1.3. Política de Gestión del Talento Humano

Uno de los principales retos como nueva entidad lo constituye la consolidación de procesos para la gestión y administración del talento humano, consolidando los avances logrados en el año 2012.

Mediante Decreto 4975 del 30 de diciembre de 2011 “*Por el cual se establece la Planta de Personal de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones*”, se estableció una planta de personal de 427 funcionarios, siendo el Director General el encargado de distribuir los cargos de la planta global mediante acto administrativo.

Para la finalización de la vigencia 2013, la ACR presentó una ocupación del 94% de la Planta, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro No. 2: Ocupación de la Planta de Personal 2013

DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE CARGOS	OCUPADOS	VACANTES	PORCENTAJE OCUPACIÓN
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	63	59	4	94
CARGOS EN PROVISIONALIDAD	364	344	20	95
TOTAL PLANTA DE CARGOS	427	403	24	94

Para ello, la ACR contrató la realización del Proyecto **SER+ 2013**, con el objetivo de realizar la alineación organizacional del equipo directivo y de los profesionales de la Agencia, en los **31** centros de servicio y sede central.

Este proyecto se desarrolló en **4** fases, mediante Programas de alineación organizacional, coaching de equipos habilidades gerenciales y de liderazgo, evaluación de cultura, clima, cultura y disposición al cambio y visión de madurez organizacional, dirigidos a empleados de planta de todos los centros de servicio, directivos, líderes de centros de servicio, reintegradores y toda la organización. En el marco del proyecto, se desarrollaron



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

actividades como talleres de comunicación y negociación efectiva, taller de visión compartida, coaching de equipos, taller de habilidades gerenciales, taller habilidad de liderazgo, con cerca de 960 personas de toda la organización.

- Actividades de Selección de Personal

El año 2013, termina con un porcentaje de ocupación de la planta del **94.4%** (vacantes a 31 de diciembre de 2013: **24** personas), para lo cual fue necesario realizar **22** convocatorias internas para cubrir cargos vacantes. Se inició también el proceso para evaluar el desempeño de los funcionarios provisionales en el año 2014.

3.1.4. Gestión Financiera

En términos de la Gestión Financiera de la ACR, el porcentaje comprometido del total del presupuesto para la vigencia 2013 fue de **93.05%** equivalente a \$145.659 mlls., con una diferencia respecto a la meta de **2.34%**, es decir **\$3.670** mlls.

Las obligaciones se ejecutaron en un **89,56%** del total del presupuesto, es decir \$140.207 mlls, quedando una diferencia de **2.26%**, equivalente a \$3.534 mlls.

Los Gastos de Personal tuvieron una ejecución de \$24.734 mll., equivalente al **92.55%**, la diferencia con respecto a la meta fue de **2.47%**. Esto obedece a que no se ocuparon todas las vacantes durante el año 2013 y la proyección de compromisos y pagos se hizo sobre la planta de personal completa.

El rubro de Gastos Generales presenta una ejecución de \$9.562 mll., equivalente al **92.07%**, superando la meta prevista para este rubro.

El rubro de transferencias presentó una ejecución de \$ 107.397 mll, equivalente al **93.27%**, con una diferencia de 3.56%, debido a los saldos de los procesos adjudicados.

Los recursos de Inversión se comprometieron el **92.44%** que equivale a \$3.966 mll. La diferencia con respecto a la meta fue de **7.56%** equivalente a \$324 mlls. , que obedecen a una intervención que fue declarada desierta en el municipio de Yacopi y saldos de los eventos de los espacios de deliberación que se ejecutaron por un menor valor.

Los resultados generales, se reflejan en la siguiente tabla:



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Descripción	Apr. Vigente	Compromiso	Obligación	Compr / Aprop	Oblig/ Aprop
FUNCIONAMIENTO	152.256	141.693	136.241	93,06%	89,48%
Gastos de Personal	26.726	24.734	24.704	92,55%	92,44%
Gastos Generales	10.386	9.562	9.512	92,07%	91,59%
Transferencias Corrientes	115.145	107.397	102.024	93,27%	88,61%
INVERSIÓN	4.290	3.966	3.966	92,44%	92,44%
TOTAL ACR	156.546	145.658	140.207	93,05%	89,56%

4. Retos

La Agencia identificó como retos para la vigencia 2014, la necesidad de avanzar en tres aspectos fundamentales para el desarrollo de la Política y la Agencia misma. Estos retos se centran en:

- Posicionar la Política de Reintegración y a la Agencia:

Este reto implica fortalecer las acciones de divulgación y socialización de la información sobre el Proceso de Reintegración, generando conocimiento sobre la Reintegración y ampliando los espacios de participación en los que la Agencia pueda hacer visible su gestión, así como de las personas en proceso de reintegración. Se debe ampliar la información a diversos sectores, en diversos niveles.

- Blindar:

Este reto se orienta al fortalecimiento de la gestión institucional, en términos de la cultura organizacional y el seguimiento y evaluación, así como a la democratización y apertura de la gestión de la entidad. En línea con el reto anterior, se establece como una línea fundamental, documentar el proceso de reintegración como base de la memoria institucional, así como el fortalecimiento de la regionalización del proceso como principio para movilizar la gestión institucional.

- Proyectar:

La Agencia ha evidenciado el reto de planificar posibles escenarios de la paz hacia el futuro, por lo que avanza en la definición de una propuesta de Política Pública Integral, que incluya la participación y compromiso institucional para la construcción de paz, para



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ser asumido por el gobierno mediante un CONPES, que adicionalmente soporte la formulación de proyectos de inversión de largo plazo.

Lo anterior implica implementar proyectos piloto, para validar lineamientos de enfoque diferencial, ruralidad, género, discapacidades, adulto mayor y salud mental y la vinculación en proyectos legislativos relacionados con paz, post conflicto y transición.