

# Rendición de Cuentas a la Población Afectada

2024

La [Rendición de Cuentas a la Población Afectada](#) (AAP por sus siglas en inglés) es un principio central del mandato de ACNUR, que garantiza y promueve el derecho a la participación de las personas desplazadas por la fuerza en todas las decisiones que impactan sus vidas. [Este compromiso fundante de la protección y las soluciones](#) duraderas sitúa en el centro a las personas y a las comunidades, y sus prioridades, impulsa una relación en la que sean

reconocidas como socias y contribuye a su autonomía y empoderamiento.

[Los compromisos en AAP de ACNUR están establecidos en la Política de Edad, Género y Diversidad \(2018\), la Guía Operativa para la AAP de ACNUR \(2020\) y la estrategia global Trabajando en alianza con las comunidades \(2021\).](#) Estos documentos definen cuatro pilares clave: [participación e inclusión](#); [comunicación con comunidades \(CwC\)](#); [retroalimentación y](#)

[respuesta](#); [aprendizaje y adaptación organizacional](#).

Entre 2022 y 2023, con el apoyo del Departamento Internacional de Protección de ACNUR y en colaboración con el bureau de las Américas, la Operación Colombia participó en un piloto global para el desarrollo de su [Sistema de retroalimentación y respuesta](#).

Este documento presenta los principales avances y resultados en 2024 y las proyecciones para 2025.



“Nos ha gustado como el personal ha interactuado entre nosotros, antes el barrio estaba desunido, pero poco a poco nos hemos puesto de acuerdo”. Te paso mi voz: diálogo comunitario entorno a la pertinencia, trato y calidad del trabajo de ACNUR y sus socios. Arauca, 2024. © ACNUR.

# Sistema AAP

Con el Sistema AAP se establecieron procedimientos, herramientas y categorías comunes para la sistematización, así como roles para los dos mecanismos de retroalimentación priorizados para el piloto: PQRS de ACNUR y buzones de sugerencias de Puntos de Atención y Orientación (PAO).

## Línea del tiempo del sistema de retroalimentación:

**2021** – Existían más de 70 mecanismos de retroalimentación, pero no había procedimientos e instrumentos comunes.

**2022** – Creación Sistema AAP.

**2023** - Expansión a 69 Puntos de Atención y Orientación (PAO) y 4 PAO móviles.

**2024** – Consolidación de la eficiencia del sistema AAP.



**1. Recepción:** Las retroalimentaciones llegan a través del PQRS de ACNUR y de buzones físicos de los PAO.



**2. Validación:** Las retroalimentaciones son validadas, algunas no son aprobadas por ser ilegibles o duplicadas.



**3. Categorización:** Según el tipo de solicitud y su severidad, cada retroalimentación es categorizada.



**6. Análisis e informes:** Se analizan las tendencias y se elaboran informes, para toma de decisiones programáticas.



**5. Cierre:** Una vez se da respuesta, se cambia el estado a comunicación cerrada.



**4. Gestión y Respuesta:** Se gestiona internamente la acción o respuesta de la comunicación.



Niños y niñas del pueblo Embera (Resguardo Jaidukamá) identifican algunos lugares donde se sienten seguros y protegidos, y otros donde sienten temor. Trabajo con UARIV Antioquia, proceso de identificación del daño colectivo/reparación colectiva. Suboficina Noroccidental, 2024. © ACNUR.

2024  
en cifras



3.826

total de comunicaciones recibidas en el 2024



7%

del total de las comunicaciones no fueron aprobadas



64%

por PQRS ACNUR



36%

por buzones PAO



69%

femenino



30%

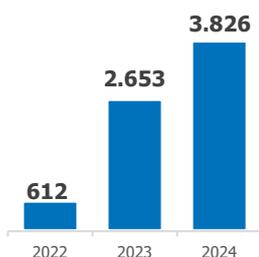
masculino



-1%

otro

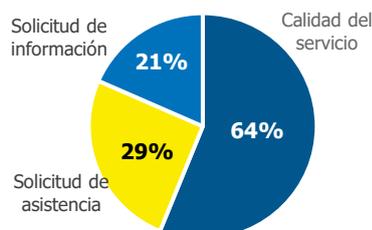
#### # Comunicaciones por año



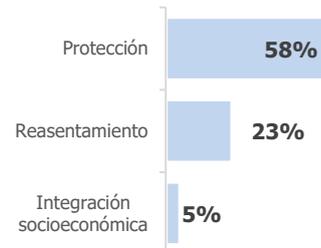
#### Principales nacionalidades



#### Principales solicitudes



#### Principales sectores



#### Retroalimentaciones gestionadas mensualmente



## Resultados

- **Del año 2023 al 2024 hubo un incremento del 22%** en las retroalimentaciones recibidas a través del sistema de retroalimentación de ACNUR. **Asimismo, hubo un incremento de 59 puntos porcentuales en la respuesta oportuna<sup>1</sup>**, pasando del 17% en el 2023 al 76% en el 2024.
- **Uso de datos para el aprendizaje y adaptación organizacional:** conformación de un Equipo Multifuncional (MFT) Nacional en AAP.
- **Los resultados del piloto de AAP en ACNUR Colombia** contribuyeron a la construcción de estándares comunes para mecanismos de retroalimentación interagenciales del Comité Permanente de Organismos (IASC por sus siglas en inglés).



"Hemos tenido muchos talleres, de todo lo que ustedes quieran nosotros lo podemos hacer, que las organizaciones vengan y digan con ustedes podemos hacerlo. Ese es el norte, ser autosostenible, autogestionar", conversatorio de Mujeres en Encuentro Nacional de AAP.

- **Fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación colectivos:** en el Primer Encuentro nacional de AAP, mujeres, jóvenes y autoridades indígenas y afrocolombianas reconocieron a ACNUR como un aliado estratégico **destacaron la importancia de alianzas sostenibles y de financiamiento directo para sus iniciativas.** El diálogo reafirmó la localización como un compromiso clave.

<sup>1</sup> El tiempo establecido para la respuesta oportuna está establecida en un rango de tiempo de 1 a 15 días hábiles.

## Acciones de cambio realizadas

- Personas con necesidades específicas de protección, incluidos adultos mayores en riesgo, sobrevivientes de violencia basada en género y personas con condiciones médicas graves, fueron remitidas para su atención.
- Se tomaron acciones correctivas para cualificar la respuesta en aquellos casos en los que se reportó inconformidad, insatisfacción o quejas por el trato recibido.
- Mejoras en Puntos de Atención y Orientación (PAO):
  - ✓ **Arreglos locativos:** para mejorar la atención de las personas (instalación de lámparas, compra de botellones de agua, mejoras en la salubridad, etc.)
  - ✓ **Acciones para mayor visibilidad de un PAO:** impresión de folletos y avisos del punto PAO de Villavicencio, ubicado en la Cruz Roja, con el fin de facilitar la llegada al mismo.
  - ✓ Inclusión de **implementos didácticos para niñas, niños y adolescentes** en un PAO en Putumayo.



## Buenas prácticas del terreno

Para promover una comunicación accesible, adecuada y oportuna, ACNUR ha avanzado en la implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados socioculturalmente a las comunidades y a sus formas preferidas de comunicación:

- **AAP Colectivo (consulta a comunidades):** Libro comunitario (Medellín): registro escrito del trabajo, que narra la historia comunitaria. “Te Paso Mi Voz” (Arauca): diálogo comunitario, sistematizado y digitalizado con Kobo. “Dado de la Transparencia” (Caribe): juego que promueve la participación en la evaluación de proyectos comunitarios. Encuentros con Organizaciones de Base Comunitaria (Nariño y Valle): mesas de trabajo regulares con organizaciones venezolanas, donde se realizan recomendaciones y exigencias a ACNUR.

- **AAP con niños y niñas:** uso de herramientas pedagógicas para promover la participación: imágenes, *stickers* y juegos (Valle y Arauca).
- **Interagencial:** Buzón de sentires de UNICEF, PMA y ACNUR (Arauca).
- **Comunicación con Comunidades (CwC):** promoción y apoyo a estrategias pedagógicas para la integración de población venezolana, a través de iniciativas como el Diccionario Panas y Parces de la Red los Buenos Somos Más (Bogotá).



## Retos y próximos pasos

- Incorporación de **todos los mecanismos de retroalimentación de ACNUR al Sistema AAP:** retroalimentaciones verbales, consultas colectivas y correos electrónicos de las oficinas.
- **Implementación de Comités Consultivos y otros mecanismos de retroalimentación colectiva** para fortalecer la participación de personas desplazadas por la fuerza, apátridas y comunidades, en el ciclo programático de la Operación.

- **Institucionalización sistemática y**

**sostenida de la AAP**, como una responsabilidad de todos, transversal a todas las unidades y sectores de trabajo de ACNUR.

- **Fortalecimiento de capacidades en AAP de todos los socios de ACNUR.**
- **Promoción de la adopción de la taxonomía del Comité Permanente entre Organismos (IASC) para mecanismos de retroalimentación interagenciales**, tales como el grupo de trabajo de la ONU de Comunicación con Comunidades (CwC), la iniciativa Flagship Colombia y del Clúster de Protección. El sistema AAP de ACNUR Colombia actualmente ya incorpora esta taxonomía.

## Información financiera

ACNUR agradece las generosas contribuciones de los siguientes donantes a este programa en 2024:

## Contacto

Unidad de Relaciones Externas: [colboacnur@unhcr.org](mailto:colboacnur@unhcr.org)

## Enlaces

[Portal de datos Colombia](#) - [Página de la Operación ACNUR Colombia](#) – [Redes Sociales](#) - [Últimas historias](#)

Actualizado: diciembre 2024



Cofinanciado por  
la Unión Europea  
Ayuda Humanitaria