

DOCUMENTO OFICIAL RESPUESTA CONTRAPARTIDA COMPONENTE PSICOSOCIAL – CONTRAPARTIDA

CONVENIO DE ASOCIACIÓN No. 2354 -2025

EQUIPO TÉCNICO PSICOSOCIAL FUNDE CAMINOS

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
1. Acompañamiento Psicosocial	2
Objetivo	2
Ejes temáticos de acompañamiento psicosocial.....	3
2. Cualificación de personal operativo	17
3. Material Pedagógico e Informativo	21
4. Monitoreo Post-distribución y seguimiento.....	22
5. Aplicación de Encuestas de Monitoreo o Evaluación de Satisfacción	23
6. Acciones para Fortalecimiento del Enfoque Diferencial	26
Anexos.....	29

Listado de tablas:

Tabla 1. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: presentación de las líneas de atención nacional	3
Tabla 2. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Psicoeducación emocional.....	6
Tabla 3. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Primeros Auxilios Psicológicos	9
Tabla 4. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Trenzando Sororidad	11
Tabla 5. Especificación Técnica de Soportes y Entregables del Componente de Material Pedagógico e Informativo	21
Tabla 6. Acciones para la Aplicación de Encuestas de Monitoreo o Evaluación de Satisfacción	23
Tabla 7. Acciones para el Fortalecimiento del Enfoque Diferencial	27

Introducción

El acompañamiento psicosocial especializado está dirigido a personas víctimas de violencia, desplazamiento y otras afectaciones emocionales derivadas del conflicto armado. Este acompañamiento se proporciona tanto de manera individual como grupal, con el propósito de brindar contención emocional, primeros auxilios psicológicos, escucha activa, orientación y apoyo en la comprensión de sus experiencias. Incluye algunas actividades las cuales serán implementadas de acuerdo con la población objeto a trabajar y el tiempo destinado, es decir, en algunas comunidades se tendrán de **2 a 3 sesiones** y en este caso se abordarán los ejes temáticos de líneas de atención, reconociendo mis emociones y primeros auxilios psicológicos, por otro lado, si la intervención es de única vez se implementará la actividad de líneas de atención. Las actividades a realizar se establecen de acuerdo a acercamientos iniciales con la comunidad, lo que permitió realizar una lectura de necesidades del contexto, por lo tanto, los ejes temáticos a desarrollar son los siguientes.

1. Acompañamiento Psicosocial

Objetivo

Brindar acciones de acompañamiento psicosocial a las víctimas que acuden a la entrega de atenciones humanitarias, con el fin de favorecer el reconocimiento de sus recursos personales y colectivos, y contribuir a la mitigación del impacto psicosocial generado por las violencias y el conflicto armado colombiano, desde una perspectiva de enfoque diferencial y de derechos.

Objetivos Específicos

- Fortalecer el reconocimiento de los recursos personales, familiares y comunitarios de las víctimas, a través de espacios de orientación y acompañamiento psicosocial durante la entrega de las atenciones humanitarias.
- Mitigar los efectos emocionales y psicosociales derivados de las violencias y del conflicto armado, mediante espacios de escucha segura, contención emocional y

- acciones de apoyo que promuevan el bienestar y la estabilidad de las personas atendidas.
- Garantizar un acompañamiento con enfoque diferencial y de derechos, identificando necesidades particulares, promoviendo ajustes razonables y asegurando condiciones de atención dignas, seguras y respetuosas para todas las víctimas.

Ejes temáticos de acompañamiento psicosocial

Encuentro 1

Tabla 1. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: presentación de las líneas de atención nacional

Nombre del encuentro	Presentación de las líneas de atención nacional
Objetivo	Dar a conocer a los y las participantes los canales de atención nacional ofertados por la Unidad para las Víctimas e informar en qué situaciones pueden hacer uso de ellos.
Fecha y lugar	Está sujeto al orden establecido de entregas

Enfoque Metodológico	<p>De acuerdo con el cronograma establecido y los municipios que se van a acompañar, para la implementación de la programación. Las actividades para realizar se desarrollarán mediante un espacio informativo que permita brindar los elementos claves para el uso de los canales informativos ofertados por la Unidad de Víctimas.</p> <p>Se da inicio al espacio mediante la presentación del equipo psicosocial de la UT funde caminos 2025 y el objetivo de nuestro acompañamiento.</p> <p>Se da inicio al espacio mediante una actividad de apertura lúdico pedagógica que permita el acercamiento de las o los profesionales psicosociales con las y los participantes (esta actividad se ajustará según el contexto y el número de personas presentes en el espacio). Se requiere de un espacio que garantice las condiciones adecuadas con los requerimientos y/o apoyos específicos y ajustes razonables para que especialmente las mujeres lactantes, mujeres gestantes, adultos mayores o niños, niñas y adolescentes cuenten con las garantías necesarias para sentirse seguros.</p> <p>La actividad consiste en que los y las participantes deben pasar un rollo de lana mientras se presentan y comparten una habilidad o tarea que consideren que se les facilita realizar, al terminar su intervención, deberá entregarle el rollo de lana a otra persona sin dejar de sostener su pedazo, lo que va a crear que al finalizar cada presentación se cree una red simbólica denominada en este caso “una telaraña”. Se recoge nuevamente la lana haciendo la reflexión de que cada persona es fundamental y elemental para construir comunidad, que cada uno tiene habilidades importantes y valiosas que aportan significativamente a la sociedad y que a la hora de no tenerse en cuenta esta se puede desvanecer haciendo alusión a que la telaraña se desaparece. Por lo tanto, es fundamental el reconocimiento de todos como seres importantes y fundamentales</p>
---------------------------------	---

	<p>dentro de una comunidad que está en constante cambio y crecimiento.</p> <p>Seguidamente, se realizará un espacio informativo sobre las líneas y canales de atención nacional de la Unidad de Víctimas (que irán impresas en un pendón) a las que pueden hacer uso cada vez que lo consideren necesario mencionando, la línea de atención nacional, chat en línea, página web y número de indicativo (anexo 1). Así como también se menciona en qué situaciones pueden hacer uso de ellas.</p> <p>También, se abre el espacio de escucha segura en el que de manera voluntaria los participantes solicitan el acompañamiento de las psicosociales, bien sea para comentar situaciones particulares que requieran la priorización de la entrega de los kits o un espacio de conversación sobre situaciones personales puntuales que permita realizar primeros auxilios psicológicos (PAP) y en caso que se requiera, activar la articulación con la mesa técnica de Unidad para las Víctimas del municipio para dar respuesta.</p> <p>Así mismo, conforme se tenga contemplado el orden de entrega de kits en cada municipio se hará entrega de los folletos que contienen las líneas de atención nacional. Para finalizar, se realiza la firma de los listados asistencia realizando el diligenciamiento con una muestra de la población participante.</p>
Alcance de la propuesta	Este acercamiento busca visibilizar y colocar al alcance de la población participantes las herramientas existentes desde la Unidad de víctimas para realizar acompañamiento a partir de la particularidad de cada caso.
Tiempo	2 horas
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> Folletos

	<ul style="list-style-type: none"> • Pendón informativo • Lana <p>Profesionales:</p> <p>Dos a cargo del espacio, Dinamizar la metodología y el desarrollo de la misma.</p>
--	---

Fuente: elaboración propia – 2025

4.2. Encuentro 2

Tabla 2. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Psicoeducación emocional

Nombre del encuentro	Psicoeducación emocional
Objetivo	Reconocer las habilidades y estrategias para la gestión y regulación de emociones a nivel personal
Fecha y lugar	Está sujeto al orden establecido de entregas
Enfoque Metodológico	<p>Se da inicio al espacio mediante una actividad de apertura lúdico-pedagógica que permite el acercamiento de las psicosociales con los participantes (este varía de acuerdo con el contexto y la cantidad de personas que se encuentren en el espacio). La actividad que lleva por nombre “Juego de acción y reacción” consiste en que los participantes se colocan frente a frente, se indica un número y cada participante debe realizar una acción (ej: 'uno' es aplaudir, 'dos' es aplaudir y chocar las palmas con el compañero). La dificultad aumenta al combinar los números y acciones, esta actividad se puede desarrollar ubicando a las personas en círculo o pueden unirse con la persona que está sentada a su lado.</p> <p>Posteriormente, se les pide a los participantes que realicen un círculo (o de acuerdo con el espacio del lugar se ubican a las</p>

	<p>personas) se les entrega un balón y deben pasarlo uno a uno hasta que la persona que guía la actividad hace que paren, ejemplo utilizar la actividad de tingo-tingo-tango o el uso de una canción.</p> <p>Quien se queda con el balón debe decir su nombre, algo característico de la vereda o municipio en el que vive, se le mostrará una de las caras impresas de las emociones (alegre, triste, preocupado o de desagrado) y debe mencionar qué comportamiento o reacción tiene cuando siente esa emoción, ejemplo: si se le asignó una carita feliz, la persona pueda manifestar que se siente con mucho ánimo, con energía, quisiera saltar o si es una carita de enojo, pueda identificar como se siente cuando la siente como por ejemplo que le da dolor de cabeza, empieza a sudar, se coloca rojo, frunce las cejas, le da malgenio, etc.</p> <p>Al finalizar se realiza un espacio de reflexión sobre la importancia del reconocimiento de las emociones, mencionando que ninguna emoción es buena o mala, sino que es una respuesta ante las situaciones diarias mencionando que en el momento de la emoción es fundamental no tomar decisiones, no prometer cosas a futuro y tener la certeza que es temporal.</p> <p>También, se abre el espacio de escucha segura en el que de manera voluntaria los participantes solicitan el acompañamiento de las psicosociales, bien sea para comentar situaciones particulares que requieran la priorización de la entrega de los kits o un espacio de conversación sobre situaciones personales puntuales que permita realizar primeros auxilios psicológicos (PAP) y en caso que se requiera, activar la articulación con la mesa técnica de Unidad para las Víctimas del municipio para dar respuesta.</p> <p>Se cierra el espacio con un ejercicio práctico de una técnica de respiración 4x4 que se aplica con los y las participantes para realizar</p>
--	--

	<p>en aquellos momentos donde lo consideren necesario, la respiración 4x4 es una técnica de relajación que</p> <p>consiste en seguir un patrón de cuatro pasos: inhalar durante cuatro segundos, mantener el aire por cuatro segundos, exhalar durante cuatro segundos y pausar con los pulmones vacíos durante otros cuatro segundos. Este método, también conocido como respiración cuadrada o de caja, ayuda a calmar la mente, reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo al sincronizar la respiración con un ritmo regular.</p> <p>Por último, se comparte un listado de asistencia con una muestra de la población participante, mientras se realiza este ejercicio, se hace una retroalimentación de la actividad desarrollada con el fin de conocer cómo se sintieron, qué aprendieron, qué información importante se llevan a casa.</p>
Alcance de la propuesta	Este acercamiento busca que las personas puedan reconocer las emociones como una manifestación inherente del ser humano como reacción a situaciones externas.
Tiempo	2 horas
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Balón • Caras de emociones impresas • Pendón informativo <p>Profesionales:</p> <p>Dos a cargo del espacio, Dinamizar la metodología y el desarrollo de la misma.</p>

Fuente: elaboración propia – 2025

4.3. Encuentro 3

Tabla 3. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Primeros Auxilios Psicológicos

Nombre del encuentro	Primeros Auxilios Psicológicos
Objetivo	Proporcionar herramientas y estrategias básicas para brindar apoyo psicológico inmediato como una estrategia de capacidad instalada en la comunidad.
Fecha y lugar	Está sujeto al orden establecido de entregas
Enfoque Metodológico	<p>Se inicia el espacio mediante una actividad lúdico-pedagógica, permitiendo el acercamiento de las psicosociales con los participantes (esta varía de acuerdo al contexto y la cantidad de personas que se encuentren en el espacio). La actividad lleva por nombre “La caja de sorpresas” consiste en preparar una caja con una serie de tareas escritas en papelitos (como cantar, bailar, contar un chiste, aplaudir, saltar, etc) y los y las participantes deben sacar un papel y realizar la acción que este indique. El juego continúa hasta que se acaben los papeles.</p> <p>A continuación, se da a conocer el objetivo del encuentro y se brinda información sobre qué son los primeros auxilios psicológicos, en qué momento se deben aplicar y cómo se pueden realizar; teniendo en cuenta que no se debe ser necesariamente del área psicosocial para aplicarlos y es de suma importancia saber en cómo aplicarlos ya que esto puede ser fundamental a la hora que un familiar, vecino o amigo/a se encuentre en una situación emocionalmente fuerte.</p> <p>Seguidamente, se realiza un ejercicio práctico de acuerdo con lo explicado. En este momento dos personas de manera voluntaria deben realizar el ejercicio práctico de aplicación de PAP</p>

	<p>acompañados de las psicosociales, quienes irán orientando la actividad y resolviendo dudas en caso de ser necesario.</p> <p>También, se abre el espacio de escucha segura en el que de manera voluntaria los participantes solicitan el acompañamiento de las psicosociales, bien sea para comentar situaciones particulares que requieran la priorización de la entrega de los kits o un espacio de conversación sobre situaciones personales puntuales que permita realizar primeros auxilios psicológicos (PAP) y en caso que se requiera, activar la articulación con la mesa técnica de Unidad para las Víctimas del municipio para dar respuesta.</p> <p>Por último, se comparte un listado de asistencia el cual permite evidenciar la participación de la población y mientras se realiza este ejercicio, se hace una retroalimentación de la actividad, del espacio, con el fin de conocer cómo se sintieron, que aprendieron, que información importante se llevan a casa.</p>
Alcance de la propuesta	Este acercamiento permite dejar capacidad instalada en la comunidad como una estrategia de afrontamiento.
Tiempo	2 horas
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Caja de Cartón • Papel • Tapete <p>Profesionales:</p> <p>Dos a cargo del espacio, Dinamizar la metodología y el desarrollo de la misma.</p>

Fuente: elaboración propia - 2025

4.4 Encuentro 4

Tabla 4. Ficha técnica de la metodología de acompañamiento psicosocial: Trenzando Sororidad

Nombre del encuentro	Trenzando Sororidad
Objetivo	Generar un espacio íntimo y reparador, donde las mujeres víctimas del conflicto armado puedan reconocer colectivamente sus luchas, sus resistencias y los lazos de sororidad que las han sostenido, utilizando la metáfora del trenzado como símbolo de unidad, memoria y fortaleza enlazada.
Fecha y lugar	Está sujeto al orden establecido de entregas
Enfoque Metodológico	<p>El espacio está dispuesto en círculo para que todas puedan mirarse a los ojos. Las facilitadoras inician con una respiración conjunta, invitando a sentir el suelo bajo los pies, el aire que entra y sale, y la experiencia de estar vivas en este momento presente. Al compás de la respiración, comienzan con estas palabras:</p> <p>“Llegamos de muchos caminos, de muchos ríos, de muchas luchas. Traemos la memoria de las que ya no están, la fuerza de las que siembran y el coraje de las que no se rinden. Hoy trenzaremos nuestros hilos: el hilo de lo que nos sostiene, el de las mujeres que admiramos y el de los gestos de sororidad que nos salvaron. No estamos solas; estamos juntas, tejiendo una memoria colectiva con la fortaleza de lo que nos define, tanto individual como colectivamente.</p> <p>Imaginemos la historia no como una línea recta, sino como una trenza. Cada hebra tiene su textura, su color, su resistencia. Algunas vienen de la tierra, otras del río, otras del llanto transformado en fortaleza. El conflicto armado quiso romper estas hebras, dejarlas sueltas y vulnerables. Pero las mujeres, desde su sabiduría</p>

	<p>ancestral, supieron que la única manera de seguir era unir las de nuevo.</p> <p>Este encuentro es precisamente eso: el momento consciente de volver a trenzar. De reconocer que lo que nos sostuvo en los momentos más oscuros fue, casi siempre, la mano de otra mujer. La que nos dio pan, la que nos escuchó, la que nos recordó lo mucho que valíamos, la que cuidó de nuestros hijos, la que nos nombró cuando solo éramos un número en un informe.</p> <p>Hoy no venimos a desatar el dolor, sino a tejerlo con otros hilos: los de la solidaridad, la admiración y la promesa de no abandonarnos. Porque la memoria que sana no es la que se queda en el daño, sino la que transforma el dolor en un lazo que nos une.”</p> <p>Tiempo íntimo de escritura (20 minutos)</p> <p>Hoy nos damos cita para tejer, con estos hilos de colores, la memoria que nos une. Cada uno representa un paso en nuestro caminar individual que se convierte en puente hacia lo colectivo, formando una red de apoyo que nos abraza y acompaña.</p> <p>El fucsia nos habla de la fuerza que nos sostiene: esa raíz profunda que se nutre de la tierra, que late en los hijos y se alza en la lucha. Es el color de la resistencia que llevamos dentro.</p> <p>El lila emerge como la vida que persiste, encarnando a aquellas mujeres que miramos con reconocimiento y admiración. Representa a quien, en algún momento, nos mostró con su ejemplo que era posible seguir adelante, iluminando nuestro camino cuando todo parecía oscuro.</p> <p>El morado simboliza la fortaleza que brota cuando estamos juntas. Es el color que enciende luz en los momentos de poca claridad, guardando en su tono aquellos gestos concretos de sororidad que</p>
--	---

	<p>marcaron nuestra historia: un abrazo en el momento justo, una palabra que sanó, un silencio que acompañó.</p> <p>La memoria se expresa en lo íntimo, pero también se fortalece en lo compartido. Por eso hoy nos disponemos a habitar ambos espacios: primero, escribiendo desde la interioridad, respondiendo a preguntas que resonarán en nuestro corazón; luego, trenzando nuestras voces para construir un relato común.</p> <p>Mientras la música envuelve el espacio, cada una podrá escribir en pequeños papeles sus respuestas a estas tres preguntas que nos invitan a reflexionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué me sostiene hoy? <ul style="list-style-type: none"> • ¿A qué mujer o mujeres reconozco en mi historia de vida? - ¿Qué gesto de solidaridad de otra mujer guardo en mi memoria? <p>La Conversación y el trenzado (30 minutos)</p> <p>Una vez que cada mujer ha respondido a las preguntas en la intimidad de su reflexión, el espacio se transforma suavemente hacia lo colectivo. Se conforman pequeños círculos de cinco personas, creando un ámbito de confianza donde, quienes así lo sientan, pueden compartir las respuestas que han surgido desde lo más personal. Es un acto voluntario de entrega, donde la palabra se ofrece como un regalo.</p> <p>En el centro de cada círculo se disponen los tres hilos de colores — fucsia, lila y morado— junto a un palo de balsa. Esta sencilla base de madera se convierte en un símbolo: será el punto de partida y el cierre de cada trenza, anclando físicamente las historias que se entrelazarán.</p>
--	--

	<p>Mientras una compañera habla, compartiendo el relato de sus respuestas, las demás manos inician el tejido. Cada papelito escrito, cada confesión hecha palabra, se une materialmente a los hilos, integrándose en la trama que crece. Así, el acto de escuchar y el de tejer se funden en un solo gesto ritual; la voz de una se hace manos de las otras, y el tejido deja de ser individual para convertirse en una creación común, un testimonio tangible de voces unidas.</p> <p>Las facilitadoras se mueven entre los grupos con una presencia discreta. Su rol no es dirigir el proceso, sino sostenerlo; están ahí para acompañar los silencios, celebrar las palabras y honrar el espacio seguro que se construye entre todas. La consigna es simple pero profunda: trenzar sus tres hilos con los de las compañeras, entrelazando sus colores y sus historias en una sola trenza colectiva que es, en esencia, la materialización de su apoyo mutuo.</p> <p>El trenzado Colectivo (15 minutos)</p> <p>Una vez terminado el tejido en los pequeños círculos, cada grupo se acerca al centro de la sala llevando consigo su trenza, como quien lleva una ofrenda. Allí, en un gesto cargado de significado, todas las trenzas se unen para formar una gran espiral colectiva. Este entrelazado puede fijarse con ayuda de cauchos o mediante un tejido adicional que asegure su firmeza, garantizando que nada se desprenda ni quede suelto.</p> <p>Este es un momento solemne y profundamente simbólico. La espiral que se forma no es solo un conjunto de hilos y colores; es la representación tangible de la red que han construido entre todas. Cada mujer puede ver cómo su destino, antes individual y frágil, se entrelaza con las experiencias, las luchas y las voces de las otras.</p> <p>En ese gran diseño compartido, cada historia personal se convierte en parte de un todo más grande, más resistente y fuerte. La espiral,</p>
--	--

con su forma orgánica y continua, refleja un camino que no termina, una memoria que se expande y un apoyo que permanece.

La Voz que Declara (15 minutos)

Se abre un espacio para quien desee completar con un pensamiento, aprendizaje, lección o alguna reflexión de la jornada y del tejido que se ve allí representado. Las facilitadoras cierran con un pequeño fragmento de canción que resuena conjuntamente y da cierre al espacio:

*¡Trenzar, trenzar, trenzar
sueños que, en soledad,*

*“en cada hilo vamos juntando
nuestra memoria, fuerza y verdad” (bis)*

*Trenzar, trenzar, trenzar
en muchas voces que sonarán,
“no estamos solas, somos la fuerza
nunca ninguna ha de faltar”. (bis)*

Actividad de cierre

Círculo del silencio y respiración

Las profesionales invitan a cerrar los ojos y reconectar con la respiración. Se propone sentir el cuerpo, la tierra y ese hilo invisible que aún nos une. Se hace una pausa en silencio para agradecer — de manera interna— el propio camino recorrido y la presencia de las demás mujeres en este encuentro nacional.

Las profesionales psicosociales pueden decir en voz baja

“Lo que trenzamos hoy no termina aquí. Cada palabra, cada gesto, cada hilo seguirá vivo en nuestras acciones, en los lugares que habitamos y en las mujeres que acompañamos.”

	<p>Puede retomarse la canción final del acto (<i>“Trenzar, trenzar, trenzar...”</i>) Luego, se enciende la vela central y se pronuncian las palabras de cierre:</p> <p><i>“Hoy nuestras trenzas se transforman en raíces. Donde una esté, estarán todas. Que la memoria siga viva en cada gesto, en cada mirada, en cada siembra.”</i></p> <p>El espacio concluye con un aplauso suave o un abrazo colectivo simbólico.</p>
Alcance de la propuesta	Este acercamiento permite dejar capacidad instalada en la comunidad como una estrategia de afrontamiento.
Tiempo	2 horas
Materiales	<p>3 madejas de lana o trapillo (de ser posible este último) de colores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Color 1: Representa "lo que me sostiene" • Color 2: Representa "mujeres que reconozco" • Color 3: Representa "gestos de sororidad" • Tijeras <p>1. Post Its y lapiceros</p> <p>1. Palos de balsa</p> <p>Profesionales: Dos a cargo del espacio, Dinamizar la metodología y el desarrollo de la misma.</p>

Fuente: elaboración propia – 2025

2. Cualificación de personal operativo

Se realizará un módulo interactivo dirigido al personal operativo de la UT FUNDE CAMINOS 2025. Este contiene información sobre las rutas de atención, principios humanitarios y lineamientos UARIV, fundamentales para el acercamiento con la población beneficiaria.

El trabajador que culmine los ejes temáticos del módulo podrá descargar el certificado que respalda su participación. Así como también, deberá diligenciar el formato de asistencia que este contiene.

Se adjunta link del módulo que se encuentra en construcción:
<https://view.genially.com/69178adc1dc620ddee8a7e49/learning-experience-didactic-unit-ven-a-formarte>

A continuación, la descripción del módulo:

Contenidos temáticos: El módulo abordará de manera general los siguientes temas:

- Principios del enfoque diferencial en la atención a víctimas del conflicto armado.
- Reconocimiento de diversidades: género, orientación sexual e identidades de género, edad, etnia, discapacidad, territorialidad y condición de movilidad.
- Afectaciones diferenciales del conflicto armado en cada grupo poblacional.
- Barreras estructurales y adecuaciones razonables para garantizar accesibilidad y trato digno.
- Lineamientos y normatividad aplicable (Ley 1448, decretos étnicos, enfoque de género, discapacidad, infancia y adolescencia, entre otros).
- Herramientas prácticas para la atención y acompañamiento con enfoque diferencial.
- Aplicación del enfoque diferencial en escenarios psicosociales, institucionales y comunitarios.

Rutas de atención

El módulo de Rutas de Atención permitirá que el personal operativo conozca que la ruta PAPSIVI (Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas) es un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias diseñadas para atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental de las víctimas

del conflicto armado en Colombia. Su objetivo es mitigar el sufrimiento emocional y contribuir a la recuperación física y mental de las víctimas, así como a la reconstrucción del tejido social en sus comunidades

Esta ruta responde a:

- Atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental de las víctimas del conflicto armado
- Mitigar el sufrimiento emocional y contribuir a la recuperación física y mental de las víctimas
- Reconstruir el tejido social en las comunidades afectadas
- Proporcionar atención integral en salud con enfoque psicosocial y diferencial
- **Principios humanitarios**

En este módulo el personal operativo comprenderá que los principios humanitarios son un conjunto de valores y normas que guían la acción humanitaria en situaciones de crisis o desastre. Estos principios buscan proteger la vida, la dignidad y la seguridad de las personas afectadas.

Así como también, partirá de que hay cuatro principios humanitarios fundamentales transversales que se deben tener en cuenta a la hora de realizar acompañamiento con la población beneficiaria:

1. Humanidad: La acción humanitaria se centra en aliviar el sufrimiento humano y proteger la vida y la dignidad de las personas.
2. Imparcialidad: La ayuda humanitaria se proporciona sin discriminación por raza, religión, nacionalidad, género, edad o cualquier otra característica.
3. Neutralidad: La acción humanitaria se mantiene neutral y no toma partido en conflictos o disputas políticas.
4. Independencia: La acción humanitaria se lleva a cabo de manera independiente, sin influencia política, económica o militar.

- También reconocerá que los principios humanitarios permiten

- Proteger la vida y la dignidad de las personas afectadas por crisis o desastres
- Garantizar la entrega de ayuda humanitaria de manera efectiva y segura
- Promover la coordinación y la colaboración entre los actores humanitarios
- Establecer un marco de referencia para la acción humanitaria
- Proteger a los trabajadores humanitarios y garantizar su seguridad

También reconocerá que los principios humanitarios son fundamentales para garantizar que la ayuda humanitaria sea efectiva, segura y respetuosa con la dignidad de las personas afectadas y que al seguir estos principios, los actores humanitarios pueden:

- Salvar vidas y reducir el sufrimiento humano
- Promover la estabilidad y la seguridad en situaciones de crisis
- Fortalecer la confianza y la cooperación con las comunidades afectadas
- Garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en la acción humanitaria

Lineamientos UARIV: Describir de manera general los temas que abordará el módulo, resaltando su pertinencia y relación con los objetivos formativos. *Ejemplo: enfoques, conceptos clave, herramientas metodológicas, procedimientos, habilidades o competencias específicas.*

Intensidad horaria: La duración total del módulo se organizará entre 2 y 4 sesiones, dependiendo del nivel de profundidad requerido por el equipo. Cada sesión tendrá una duración aproximada de 2 a 4 horas.

Metodología: El módulo se desarrollará mediante estrategias participativas y experienciales, tales como:

- Talleres vivenciales.
- Estudios de caso basados en situaciones reales de víctimas del conflicto armado.
- Actividades de análisis diferencial.
- Material audiovisual y apoyo pedagógico.
- Reflexiones individuales y colectivas sobre sesgos, prejuicios y prácticas institucionales.

La metodología busca promover la comprensión profunda de las diversidades y su impacto en los procesos de acompañamiento.

Recursos: Para su desarrollo se requerirá:

- Facilitadores/as con experiencia en enfoque diferencial y víctimas del conflicto armado
- Material pedagógico (tarjetas, infografías, estudios de caso, mapas conceptuales).
- Recursos tecnológicos para presentaciones y proyección de videos.
- Espacio físico o plataforma virtual adecuada para trabajo grupal.

Evaluación: El módulo incluirá un proceso de evaluación que integre:

- Diagnóstico inicial sobre conocimientos previos en enfoque diferencial.
- Evaluación de proceso mediante la participación en actividades y ejercicios prácticos.
- Evaluación final orientada a identificar aprendizajes, apropiación conceptual y aplicación en el rol.
- Retroalimentación individual y colectiva para fortalecer las competencias adquiridas.

Resultados esperados

Al finalizar el módulo se espera que las personas participantes:

- Reconozcan la importancia del enfoque diferencial como principio orientador para garantizar una atención digna, accesible y pertinente.
- Identifiquen las afectaciones específicas que viven diferentes grupos poblacionales víctimas del conflicto armado.
- Incorporen adecuaciones razonables y prácticas inclusivas en su labor cotidiana.
- Apliquen herramientas técnicas y metodológicas para brindar un acompañamiento respetuoso de las diversidades.
- Fortalezcan sus capacidades para promover una atención libre de discriminación, prejuicios y barreras institucionales.

3. Material Pedagógico e Informativo

Este componente comprende la creación, adecuación y distribución de material pedagógico e informativo culturalmente pertinente para las actividades previstas en el convenio. El propósito es facilitar la comprensión de los contenidos, promover el acceso a la información institucional y fortalecer los procesos de acompañamiento a las víctimas.

El material se elabora con lenguaje claro, accesible y visualmente atractivo, garantizando su comprensión por personas con diferentes niveles educativos, edades y procedencias culturales. Para ello, se desarrollará el diseño y la impresión de un pendón institucional sobre los canales de información nacional, el cual servirá como una herramienta práctica y visible para socializar la oferta, rutas y servicios durante las jornadas de acompañamiento. Este pendón será utilizado en todos los municipios donde se realicen las actividades de la alianza, siguiendo las especificaciones establecidas en el Anexo 1.

Adicionalmente, se preparará la impresión de folletos informativos elaborados en material duradero e impermeabilizado, con el fin de garantizar su conservación en contextos rurales y urbanos, y asegurar que las víctimas puedan conservar la información clave para consulta posterior.

Tabla 5. Especificación Técnica de Soportes y Entregables del Componente de Material Pedagógico e Informativo

Soporte Requerido	Entregables
<p>Diseño gráfico profesional para la elaboración del pendón y los folletos, con lineamientos institucionales y enfoque diferencial.</p> <p>Revisión técnica y validación del contenido por parte del equipo psicosocial y de comunicaciones.</p> <p>Servicios de impresión en alta calidad (material impermeable, tintas resistentes,</p>	<p>1 pendón institucional impreso en material resistente, con diseño validado y especificaciones técnicas según Anexo 1, para uso en todos los municipios durante las actividades de acompañamiento.</p> <p>Lote de folletos informativos (cantidad definida en el plan operativo), impresos en material impermeabilizado y con diseño accesible y culturalmente pertinente.</p>

<p>acabados duraderos) para garantizar la vida útil del material.</p> <p>Logística de distribución para asegurar el transporte del pendón y los folletos a todos los municipios donde se realicen actividades de acompañamiento.</p> <p>Revisión y aprobación final conforme a las especificaciones del Anexo 1.</p>	<p>Archivo digital final del diseño del pendón y de los folletos (formatos editables y PDF).</p> <p>Registro fotográfico y/o evidencia de entrega y uso del material en el territorio.</p> <p>Informe de producción y distribución detallando el proceso, cantidades impresas y lugares de entrega.</p>
--	--

Nota: El pendón se va a llevar a todos los municipios donde se realice el acompañamiento y se prepara la impresión de los folletos este será de material duradero impermeabilizado.

4. Monitoreo Post-distribución y seguimiento

El monitoreo post-distribución consiste en un proceso sistemático de seguimiento a los beneficiarios después de recibir la ayuda humanitaria. Su propósito es evaluar mediante el diligenciamiento de formatos de encuestas de seguimiento la satisfacción de la población, identificar necesidades básicas satisfechas, verificar el uso adecuado de los kits entregados.

La información será obtenida también mediante llamadas telefónicas realizadas a aquellas personas que se encuentran registradas en los listados de asistencias diligenciados en el encuentro donde se realizan las entregas de los kits.

Finalmente, con la información obtenida se realiza un informe de monitoreo con análisis de resultados y recomendaciones. (anexo 2).

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hK9PaW7Y757blpLJuCyAebPPbKkV4Nzs/edit?gid=2135407887#gid=2135407887>

5. Aplicación de Encuestas de Monitoreo o Evaluación de Satisfacción

Como parte del proceso de evaluación, se aplican encuestas diseñadas para medir la percepción de los beneficiarios sobre la calidad del acompañamiento recibido, la pertinencia de las actividades desarrolladas y la efectividad del componente psicosocial. Estas encuestas se realizan de manera individual, garantizando confidencialidad y privacidad, con preguntas claras y adecuadas al contexto sociocultural de las comunidades. La información recogida se analiza cualitativa y cuantitativamente para retroalimentar los procesos institucionales y fortalecer la atención prestada.

Además, se aplican encuestas de monitoreo y/o evaluación de satisfacción de los temas tratados permitiendo que la información entregada tenga un impacto positivo en los beneficiarios. (Anexo 3)

Para la aplicación de las encuestas de monitoreo o de evaluación de satisfacción, se cuenta con un guion de llamada que orienta al equipo en la comunicación con las personas participantes. Este guion garantiza claridad en la explicación del propósito de la encuesta, promueve un trato respetuoso y facilita la obtención de información de manera ética y transparente. Las encuestas permiten medir la percepción de los beneficiarios sobre la calidad del acompañamiento recibido, la pertinencia de las actividades y la efectividad del componente psicosocial. Su aplicación se realiza de manera individual, asegurando confidencialidad y privacidad, con preguntas claras y culturalmente pertinentes. La información recopilada se analiza cualitativa y cuantitativamente para retroalimentar los procesos institucionales y fortalecer la atención brindada (Anexo 4).

Tabla 6. Acciones para la Aplicación de Encuestas de Monitoreo o Evaluación de Satisfacción

Acciones	Descripción	Soporte requerido	Entregables
Diseño y adecuación de encuestas de satisfacción y monitoreo	Construcción de instrumentos con preguntas claras, accesibles y culturalmente pertinentes para medir percepción	Lineamientos institucionales; equipo psicosocial y de comunicaciones; validación técnica del instrumento.	Formato final de encuesta (digital y/o físico); registro de versión validada (Anexo 3).

	sobre calidad del acompañamiento, pertinencia de las actividades y efectividad del componente psicosocial.		
Aplicación individual de encuestas	Realización de encuestas de manera individual, garantizando confidencialidad, privacidad y trato respetuoso a las personas beneficiarias durante el proceso de recolección de información.	Profesionales formados; teléfonos o dispositivos; protocolos de privacidad; base de datos de participantes.	Listado de encuestas aplicadas; evidencias de aplicación; consolidado de participación.
Uso de guion de llamada para la recolección de información	Implementación de un guion que orienta al equipo en la comunicación con las personas, garantizando claridad sobre el propósito de la encuesta y una interacción ética y transparente.	Guion aprobado; formación del equipo en su uso; supervisión técnico-metodológica.	Guion final validado (Anexo 4); registro de llamadas realizadas; evidencia de uso del protocolo.
Análisis cualitativo y	Procesamiento y análisis de la información	Software básico de procesamiento de datos; equipo	Informe de análisis de resultados;

cuantitativo de resultados	recolectada para identificar tendencias, percepciones, aprendizajes y oportunidades de mejora en el acompañamiento	psicosocial y técnico; formatos de análisis	cuadros de sistematización; base de datos depurada.
Retroalimentación a procesos institucionales	Integración de los hallazgos de las encuestas en la toma de decisiones operativas y metodológicas, fortaleciendo la calidad del acompañamiento.	Reuniones técnicas; coordinación con UARIV y operador; lineamientos de mejora continua.	Informe de retroalimentación; recomendaciones operativas; evidencia de ajustes implementados.

6. Acciones para Fortalecimiento del Enfoque Diferencial

Este componente integra un conjunto de acciones orientadas a garantizar que el acompañamiento brindado en el marco del convenio responda de manera pertinente a las características, necesidades y particularidades de los distintos grupos poblacionales del Catatumbo. Su finalidad es asegurar un servicio inclusivo, accesible y culturalmente adecuado, reconociendo las diversidades étnicas, de género, etarias, de condición de discapacidad y las experiencias diferenciadas de afectación derivadas del conflicto armado.

Además de la identificación de la población mediante los listados de asistencia, se desarrollan acciones que fortalecen la aplicación del enfoque diferencial durante todo el proceso. En primer lugar, se lleva a cabo la adecuación metodológica de los espacios de acompañamiento, ajustando los contenidos, las orientaciones y las dinámicas a las condiciones socioculturales de las comunidades participantes. Este proceso incluye la incorporación de elementos pedagógicos visuales, auditivos o simplificados para facilitar la accesibilidad comunicativa, especialmente en personas con barreras sensoriales, cognitivas o dificultades de lectoescritura. Asimismo, se prioriza el uso de ejemplos y referencias propias del territorio, de manera que la información resulte comprensible, cercana y culturalmente respetuosa.

De igual manera, se realiza una priorización de grupos poblacionales que, por su situación de vulnerabilidad o por los impactos diferenciales del conflicto, requieren un acompañamiento más profundo o la programación de encuentros complementarios. Esto incluye, por ejemplo, mujeres líderes o cabezas de hogar, personas mayores, personas con discapacidad, comunidades campesinas e indígenas, y víctimas de violencia sexual. Para garantizar su participación efectiva, se implementan convocatorias previas mediante llamadas telefónicas, en las que se brinda información detallada sobre el propósito del espacio, las condiciones logísticas y los apoyos disponibles para favorecer su asistencia.

En el componente logístico, se adelantan ajustes destinados a asegurar que los lugares de encuentro cuenten con condiciones de accesibilidad, privacidad, comodidad y seguridad para la población diferencial. Esto se traduce en la selección de espacios adecuados para personas con movilidad reducida, la verificación de iluminación y

ventilación apropiadas, y la disposición de apoyos específicos cuando las necesidades del grupo así lo requieran.

Durante los espacios de acompañamiento se promueve una participación significativa, propiciando ambientes seguros donde las personas puedan expresar sus experiencias sin riesgo de revictimización, utilizando metodologías participativas que faciliten la reflexión y el intercambio respetuoso. Cuando es necesario, se conforman subgrupos o se adapta la dinámica del espacio para garantizar la comodidad y la protección emocional de participantes con perfiles diferenciados.

Todas las consideraciones observadas en campo, así como los ajustes realizados y las necesidades identificadas, son registradas por el equipo técnico con el fin de retroalimentar los procesos operativos y metodológicos. Este registro permite orientar la toma de decisiones, mejorar la planeación de nuevos encuentros y garantizar la continuidad del enfoque diferencial en las distintas fases del acompañamiento. Finalmente, el equipo operativo recibe orientaciones periódicas que refuerzan la aplicación del enfoque diferencial, promoviendo una mejora continua basada en los aprendizajes, resultados de las encuestas de satisfacción y observaciones derivadas del trabajo territorial.

A continuación, descripción de acciones:

Tabla 7. Acciones para el Fortalecimiento del Enfoque Diferencial

Acciones	Descripción	Soporte requerido	Entregables
Adecuación y adaptación metodológica	Ajuste de contenidos, materiales y estrategias de acompañamiento para garantizar accesibilidad comunicativa y pertinencia cultural. Incluye el uso de materiales visuales,	Equipo psicosocial con capacidades en enfoque diferencial y accesibilidad; lineamientos metodológicos; revisión y validación institucional.	Ruta metodológica ajustada; materiales adaptados; registro de adecuaciones realizadas en cada jornada.

	auditivos o simplificados según las características de la población.		
Priorización de grupos con mayores afectaciones o necesidades específicas	Identificación y seguimiento de grupos poblacionales que requieren acompañamiento adicional (mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas de violencia sexual, entre otros).	Listados de asistencia, criterios de priorización, revisión de casos por parte del equipo psicosocial.	Listado consolidado de población priorizada; programación de segundos y terceros encuentros; registro de participantes atendidos.
Garantía de participación significativa	Promoción de ambientes seguros y metodologías participativas que permitan la expresión libre, respetuosa y sin revictimización. Creación de subgrupos cuando sea necesario.	Facilitadores con formación en enfoque diferencial y manejo emocional; materiales de apoyo; lineamientos psicosociales.	Actas o relatorías de jornadas; evidencias de participación; reporte de ajustes metodológicos.

Fuente: elaboración propia - 2025

Anexos

Anexo 1



Es una herramienta virtual de auto consulta que se encuentra en la página web www.unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co. Los únicos requisitos para registrarse son: Ser mayor de edad y estar incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV).

Por medio de esta herramienta, usted podrá realizar las siguientes consultas:

- Estado de su atención humanitaria.
- Estado de su indemnización administrativa.
- Estado de su inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV).
- Información de oferta institucional.

A su vez, puede realizar los siguientes trámites:

- Solicitar la atención humanitaria.
- Descargar el certificado de inclusión en el Registro Único de Víctimas.
- Solicitar agendamiento para la atención presencial.



En esta APP podrás consultar:

- Estado en el Registro Único de Víctimas (RUV)
- Estado de su indemnización administrativa
- Detalles de su atención humanitaria

Los horarios de los servicios telefónicos y virtuales son de lunes a viernes de: **8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.**

Los servicios de auto consulta: **ChatBot, línea 121, Unidad en Línea y la Aplicación Unidad en Línea** funcionan los siete días de la semana durante las 24 horas.



Unidad para las Víctimas

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de Servicio al Ciudadano, brinda atención y orientación a través de las modalidades: presencial, telefónica, virtual y escrita a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos.

SERVICIOS:

- Telefónicos
- Virtuales
- Autoconsulta

Si desea radicar una petición, queja, sugerencia, reclamo u otra solicitud, debe hacerlo por medio del correo servicioc Ciudadano@unidadvictimas.gov.co o llenando el formulario que se encuentra disponible en la página web de la Unidad, haciendo clic en la pestaña de **"Servicio al ciudadano"** y luego en el enlace **"Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias"**.

También puede hacerlo de forma física en las ventanillas únicas:

- **Bogotá:** Carrera 85D #46A - 65, Complejo Logístico San Cayetano. Código Postal: 111071.
- **Medellín:** Calle 49 #50-21 piso 14, Edificio del Café. Código Postal: 050010.
- **Centros Regionales y Puntos de Atención a Víctimas a nivel nacional.**

Recuerde que todos los trámites ante la Unidad son gratuitos y no requieren intermediarios.

SERVICIOS TELEFÓNICOS

1 LÍNEAS



Para cualquier consulta, comuníquese a nivel nacional o desde el celular al:

601 4261111
o a la línea gratuita
018000 911 119

SERVICIOS VIRTUALES

2 WHATSAPP



Este es un servicio mixto, en el que se pueden realizar solicitudes de auto consulta o recibir atención a través de un orientador.

En las opciones de auto consulta puede consultar:

- Giro
- Turno de atención humanitaria
- Agendar cita para recibir atención en punto
- Consultar el estado de respuesta de su derecho de petición

A su vez, puede comunicarse con un orientador de la Unidad para las Víctimas, quien le brindará información sobre sus trámites. Para acceder, envíe un mensaje al número de teléfono **3228151101** y siga las instrucciones.

SERVICIOS VIRTUALES

3 VIDEOCALLADA



Consiste en una comunicación simultánea de audio y video entre el ciudadano y un orientador de la Unidad para las Víctimas. Para acceder, ingrese a la página web www.unidadvictimas.gov.co y en el menú superior de clic en **"ATENCIÓN Y SERVICIOS CIUDADANÍA"** ubíquese en **"CANALES DE ATENCIÓN"** y de clic al link de **"VIDEOLLAMADA"**. El sistema le solicitará algunos datos básicos para poder iniciar el contacto, recuerde que debe contar con un computador con cámara y micrófono.

Por medio de este servicio, las personas con discapacidad auditiva pueden ser atendidas en lengua de señas colombiana.

4 REDES SOCIALES

Los orientadores de la Unidad para las Víctimas identifican los comentarios de las redes y mediante un enlace redirigen a los ciudadanos al servicio de **Chat Web**. Por seguridad y confidencialidad, se recomienda a la ciudadanía no publicar datos personales como números de teléfono o de documento de identidad.

@UnidadVictimas @unidadvictimas @UnidadVictimas @UnidadVictimascol

5 SMS



A través de este servicio la Unidad para las Víctimas envía información importante de su proceso, citaciones o notificaciones por medio de mensajes de texto, a través del **código 87306**.

6 CHAT WEB



Por medio de este servicio se brinda orientación e información sobre todos los trámites de la entidad. El chat permite adjuntar archivos.

Para acceder a este servicio, ingrese a la página web www.unidadvictimas.gov.co en la parte inferior izquierda de la pantalla ubique el icono de contacto y haga clic en el enlace de **"Chat"**. El sistema le solicitará algunos datos básicos para poder iniciar el contacto.

7 CORREO ELECTRÓNICO



Es una herramienta para facilitar la realización de trámites que requieren soportes documentales, evitando desplazamientos hacia los puntos de atención y/o Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV). Si desea acceder a este servicio, puede remitir la documentación requerida para su caso junto con la solicitud completa a unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

Esta dirección de correo recibe documentos para los siguientes trámites:

- Novedades de asistencia humanitaria.
- Novedades de documentos.
- Documentos para la indemnización administrativa.
- Actualización y autorización para recibir notificaciones por correo electrónico.

Recuerde que deben remitir los documentos desde un correo electrónico personal, indicando la solicitud de manera clara e incluyendo el nombre completo y documento de identidad. Compruebe que los archivos sean legibles antes de enviarlos.

SERVICIOS DE AUTOCONSULTA

8 121

Es una línea de auto consulta en la que podrá conocer el estado de su atención humanitaria (giro disponible o turno). Oferta institucional y estado de su derecho de petición. Para acceder, marque directamente al **121 desde cualquier celular y operador**. La herramienta le brindará la información después de validar su identidad a través de unas preguntas de seguridad. Este servicio es gratuito y no es necesario contar con saldo para realizar la llamada.

9 CHATBOT



Es un chat automatizado donde se puede obtener información sobre atención humanitaria (giro disponible o turno), oferta institucional de la entidad, y estado de su derecho de petición. Para acceder a este servicio, ingrese a la página web www.unidadvictimas.gov.co y en la parte inferior izquierda de la pantalla ubique el icono de contacto y haga clic en el enlace de **"ChatBOT"**, registre su nombre, tipo y número de documento. La herramienta validará su identidad a través de una pregunta de seguridad para continuar con la consulta.

Es importante que mantenga actualizado sus datos de contacto para que reciba información y notificaciones por parte de la Unidad para las Víctimas. Comuníquese con nosotros para registrar su número de teléfono y dirección de domicilio.

Anexo 2.

Evaluación de Satisfacción					
Unidad para las Víctimas		UT FUNDE CAMINOS 2025			
Encuesta General para Población beneficiaria					
Esta encuesta básica se puede adaptar con preguntas específicas para cada población. Se usa una escala de Likert (1=Muy insatisfecho, 5=Muy satisfecho).					
Título: Evaluando Nuestra Intervención					
Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción sobre la entrega de los kits de las y los participantes					
Aspecto a Evaluar	1 (Muy Insatisfecho)	2 (Insatisfecho)	3 (Neutro)	4 (Satisfecho)	5 (Muy Satisfecho)
1. ¿Ha hecho uso de los kits recibidos?					
2. ¿Considera que los artículos se sienten duraderos?					
3. ¿El kit satisfizo sus necesidades inmediatas?					
4. ¿Los alimentos proporcionados eran suficientes y adecuados para su consumo?					

Anexo 3.

Encuestas de Monitoreo y Evaluación de Satisfacción	
Unidad para las Víctimas	UT FUNDE CAMINOS 2025
Encuesta General para Población Adulta	
Título: Evaluando Nuestra Intervención	
Objetivo: Evaluar la percepción de la población participante sobre las actividades.	
Aspecto a Evaluar	Comentarios
1. ¿Tenía conocimiento sobre la temática tratada?	
2. ¿En qué momento de su vida cotidiana considera que puedes aplicar los temas tratados en el espacio?	
3. ¿Consideras que los temas tratados son importantes?. Menciona cuál	
4. ¿Cómo calificarías el acompañamiento recibido?	

Anexo 4.

Guion de llamada para aplicación de encuestas de monitoreo / satisfacción

1. Saludo y presentación

“Muy buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y le llamo de parte de _____ (institución/programa). ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”
(Esperar respuesta)

“Muchas gracias. El motivo de esta llamada es aplicar una breve encuesta de satisfacción sobre los kits que usted recibió recientemente. La encuesta toma entre 3 y 5 minutos.”

2. Explicación del propósito

“Queremos conocer su opinión para mejorar la calidad de los servicios y entregas que realizamos. Su participación es voluntaria, sus respuestas son confidenciales y no afectan de ninguna manera el acceso a servicios o ayudas futuras.”

3. Confirmación del consentimiento

“¿Está de acuerdo en participar y responder a esta encuesta?”

7. Si **sí** → continuar

8. Si **no** → agradecer y finalizar respetuosamente.

4. Aplicación de preguntas (escala Likert 1 a 5)

(Leer cada pregunta y aclarar la escala cuando sea necesario)

Escala:

1 = Muy insatisfecho(a)

2 = Insatisfecho(a)

3 = Neutro

4 = Satisfecho(a)

5 = Muy satisfecho(a)

Preguntas:

- I. **¿Ha hecho uso de los kits recibidos?** *“En una escala de 1 a 5, ¿cómo califica su nivel de satisfacción respecto al uso que ha podido darle al kit?”*
- II. **¿Considera que los artículos se sienten duraderos?** *“En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho(a) está con la calidad y durabilidad de los artículos entregados?”*
- III. **¿El kit satisfizo sus necesidades inmediatas?** *“En una escala de 1 a 5, ¿cómo califica la utilidad del kit para atender sus necesidades más urgentes?”*
- IV. **¿Los alimentos proporcionados eran suficientes y adecuados para su consumo?** *“En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho(a) se sintió con la cantidad y pertinencia de los alimentos entregados?”*

(Registrar cada respuesta en la matriz correspondiente.)

V. 5. Cierre de la llamada

“Muchas gracias por su tiempo y por compartirnos su opinión. Esta información nos ayuda a mejorar los procesos y la atención a las comunidades. ¿Hay algo más que desee agregar antes de finalizar?”

(Escuchar si hay comentarios)

“Agradecemos su participación. Que tenga un buen día.”