



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

SEPTIEMBRE DE 2014

# ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE NECESIDADES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL MUNICIPIO DE MISTRATÓ Y PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE VÍCTIMAS POR EL CONFLICTO ARMADO

EQUIPO TÉCNICO INVESTIGATIVO

INVESTIGAR LAMBDA S.A.S  
Bertha Lucia Carvajal Olaya

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE NECESIDADES DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN EN EL MUNICIPIO DE MISTRATÓ Y PLAN DE  
FORTALECIMIENTO PARA LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN  
DE VÍCTIMAS POR EL CONFLICTO ARMADO

Presentado por:  
INVESTIGAR LAMBDA SAS

Representante Legal:  
BERTHA LUCÍA CARVAJAL OLAYA

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE NECESIDADES DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN EN EL MUNICIPIO DE MISTRATÓ Y PLAN DE  
FORTALECIMIENTO PARA LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN.

GOBERNACIÓN DE RISARALDA  
SECRETARÍA DE GOBIERNO DEPARTAMENTAL  
CONTRATO 0830 14 DE JULIO DE 2014  
COLOMBIA  
2014

## Contenido

RESUMEN DEL PROYECTO .....	8
1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	9
3. ANTECEDENTES.....	10
4. MARCO NORMATIVO.....	12
5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES .....	15
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	15
6.1 OBJETIVOS DE BASE.....	16
6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO.....	16
6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL .....	18
6.3.1 ETAPA 1: COMPILACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA .....	18
6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO.....	21
6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS .....	24
6.3.4 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIANTE REUNIONES MUNICIPALES .....	26
6.3.5 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y EJES .....	27
6.3.6 CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EN BASE DE DATOS INTEGRADA Y GENERACIÓN DE SALIDAS GRÁFICAS.....	30
6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS .....	32
7. RESULTADOS .....	35
7.1 Flujos de información .....	35
7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información .....	36
7.2 Diagnóstico de Necesidades .....	38
7.2.1 Eje de Gestión de la Información.....	38
7.2.1.1 Clasificación de la Información.....	38
7.2.1.2 Roles y Responsabilidades En Gestión De Información .....	39
7.2.1.3 Métodos de Producción De Información .....	39
7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica.....	41
7.2.2.1 Recursos De Software .....	41
7.2.2.2 Servidores.....	42
7.2.2.3 Estaciones de Trabajo Y Otros Dispositivos.....	42
7.2.2.4 Seguridad de La Información.....	42
7.2.2.5 Página Web .....	43

7.2.2.6 Centros de Datos .....	43
7.2.3 Eje de Infraestructura Física .....	43
7.2.3.1 Centro De Cómputo .....	43
7.2.3.2 Cableado Estructurado .....	43
7.2.3.3 Seguridad Física .....	44
7.2.4 Eje de Condiciones del territorio.....	44
7.2.4.1 Servicios Públicos .....	45
7.2.4.2 Accesibilidad a los servicios de Asistencia .....	45
7.2.4.3 Cobertura en Salud para Población Víctima .....	46
7.2.4.5 Ordenamiento Territorial.....	46
7.2.4.6 Percepción de Seguridad .....	46
7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos .....	47
7.2.5 Eje de Recursos Financieros .....	47
7.2.5.1 Planeación y Presupuesto .....	48
7.2.6 Eje Marco de Gobernanza .....	48
7.2.6.1 Disponibilidad y Ejecución de Instrumentos de Política Pública para Población Víctima .....	48
7.2.6.2 Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos. ....	49
7.2.7 Eje de Recursos Humanos .....	50
7.2.7.1 Idoneidad Del Personal .....	50
7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información .....	50
8. CONCLUSIONES DE CAMPO .....	51
9. PLAN MUNICIPAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA .....	52
Referencias .....	71
ANEXOS .....	73

## Figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de Mistrató .....	10
Figura 2 Necesidades prioritarias para la PAV .....	11
Figura 3 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs. ....	18
Figura 4 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico .....	21
Figura 5 Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico .....	27
Figura 6 Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica .....	28
Figura 7 Método de cálculo de la calificación de una característica .....	28

<i>Figura 8</i> Método de cálculo de la calificación de un eje.....	29
<i>Figura 9</i> Aspecto general de la matriz de datos .....	31
<i>Figura 10</i> Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Mistrató.....	35
<i>Figura 11</i> Eje de Gestión de la Información .....	39
<i>Figura 12</i> Eje de Infraestructura Tecnológica.....	41
<i>Figura 13</i> Eje de Infraestructura Física .....	44
<i>Figura 14</i> Eje Condiciones del Territorio. ....	45
<i>Figura 15</i> Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos.....	47

## Tablas

<i>Tabla 1</i> Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI .....	19
<i>Tabla 2</i> Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información .....	20
<i>Tabla 3</i> Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos .....	25
<i>Tabla 4</i> Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4).....	26
<i>Tabla 5</i> Escala genérica para calificación de ejes y característica. ....	29
<i>Tabla 6</i> Flujo de información entre entidades del SNARIV en Mistrató.....	36
<i>Tabla 7</i> Inventario de equipos y recursos para sistemas de información .....	41
<i>Tabla 8</i> Población víctima según enfoque diferencial .....	49
<i>Tabla 9</i> Ejemplo de matriz de debilidad-acción.....	53
<i>Tabla 10</i> Matriz de formato del plan de mejoramiento .....	55

## PROLOGO

El departamento de Risaralda no ha estado exento de las afectaciones del conflicto armado. La ubicación geográfica del territorio cafetero y la dinámica misma del conflicto lo han hecho un receptáculo de población víctima sin ocultar la existencia de hechos de violencia en áreas específicas del departamento.

Hoy con el auge de las nuevas tecnologías y los desarrollos institucionales, se hace cada vez más claro en todos los ámbitos de la gestión pública la importancia de la información.

Avanzar en la aplicación de la ley 1448 de 2011, implica que los actores estratégicos pertenecientes al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) se haga de una forma sistémica y ordenada reconociendo las debilidades y particularidades institucionales en lo local.

No es otro el interés de la Gobernación de Risaralda, que hacer lo propio para una atención con dignidad y una reparación con integralidad a las víctimas del conflicto armado.

Hoy se hace entrega del análisis y valoración de necesidades en materia de sistemas de información a los catorce municipios que componen nuestro territorio departamental, así como el Plan de Fortalecimiento local en materia de Sistemas de información, desarrollado en el marco del Convenio Interadministrativo entre la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas y el Departamento de Risaralda.

Esperamos pues que los esfuerzos aunados se materialicen en un goce pleno y efectivo de derechos en un país que camina hacia el Post-conflicto.

**CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ**

Gobernador de Risaralda

## **La Unidad para las Víctimas y la Red Nacional de Información, fortalecen su compromiso institucional con el Eje Cafetero**

Con la implementación de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011), la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas como coordinadora de la Red Nacional de Información, ha establecido una serie de estrategias, programas y proyectos orientados al acompañamiento, asesoría y fortalecimiento de las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV- en el orden nacional y territorial.

La Red Nacional de Información para la atención y reparación integral a las víctimas reglamentada en el Decreto 4800 de 2011 “es el instrumento que establece mecanismos, lineamientos, políticas, procesos y procedimientos que permiten la interoperabilidad, trazabilidad y el flujo eficiente de la información entre las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) en el orden nacional y territorial, los organismos de cooperación internacional, la sociedad civil, las organizaciones de víctimas, y otras entidades estatales”.

En busca de esta interoperabilidad entre los sistemas y en pro del flujo eficiente de la información Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. y la RNI han diseñado una serie de herramientas y servicios técnicos y tecnológicos que han permitido la orientación de políticas públicas para la oportuna prevención, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado establecidas en el artículo 3 de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

Por tal motivo, entre el Departamento de Risaralda y la Unidad para las Víctimas, se ha suscrito un convenio Interadministrativo que tiene como objetivo aunar esfuerzos para la cooperación interinstitucional técnica y financiera entre ambas entidades, en busca de garantizar las condiciones necesarias para que la Gobernación y los Municipios del departamento, cuenten con un análisis y valoración de necesidades en materia de sistemas de información.

Además, a través de este convenio se espera contar con los insumos necesarios para la formulación de un Plan de Fortalecimiento de acuerdo con los parámetros mínimos que establece la guía Técnica de la Red Nacional de Información. Garantizar la interoperabilidad y tener un sistema de información departamental y/o municipal que permita avanzar en el restablecimiento y goce efectivo de los Derechos, es nuestro compromiso con las víctimas del país.

La Dirección Territorial Eje Cafetero de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, tiene proyectado poder avanzar positiva y proactivamente con el propósito de posibilitar un adecuado intercambio de información, partiendo de la fuente de origen hasta el usuario final. Con este importante esfuerzo, queremos continuar fortaleciendo nuestro compromiso para tener la información oportuna y eficaz de las víctimas, para formular e implementar planes, programas y proyectos para la prevención, asistencia, atención, protección y reparación integral a las víctimas del conflicto armado de nuestro país.

**OMAR ALONSO TORO SANCHEZ**  
Director Territorial Eje Cafetero



## OBJETIVO DEL PROYECTO

Elaborar un diagnóstico de Necesidades en el Municipio de Mistrató como insumo para un Plan Operativo en Sistemas de Información en el Departamento de Risaralda.

## RESUMEN DEL PROYECTO

En la formalización de la gestión pública, por la vía de la incorporación de nuevas tecnologías, cobran una especial relevancia los elementos relativos al manejo de información. El presente proyecto tuvo como propósito detectar las necesidades de sistemas y flujos de información primordiales en los catorce municipios del Departamento de Risaralda a través de un ejercicio de caracterización y análisis de escenario reales presentes en la gestión inter-institucional, con énfasis en la revisión de los modos locales de administración de información sobre la población de víctimas del conflicto armado. Las primeras pesquisas permiten inferir, que tal como ocurre en otras áreas de la gestión pública, el déficit presupuestal y la lenta descentralización del Estado Colombiano yacen como causas de fondo en todo el abanico de necesidades prioritarias por resolver a nivel territorial en aras de una atención y reparación a las víctimas, basada en la gestión óptima y discreta de su información.

### 1. INTRODUCCIÓN

La realización del diagnóstico y valoración de necesidades en sistemas de información para población víctima del conflicto armado implicó el diseño de toda una metodología de análisis que decantó en la formulación de la denominada matriz de diagnóstico. Un instrumento que buscó cotejar la realidad de cada una de las administraciones municipales (y de la administración departamental) frente a un conjunto de escenarios de desempeño que pretenden ser descriptivos del grado de rigor con que la tarea de administración de información de población víctima se hace en la práctica.

La aplicación del instrumento diseñado para el diagnóstico, permitió el paneo general en cuanto a características de Sistemas de Información en el municipio, logrando reconocer las demandas particulares y necesidades propias de la municipalidad. La “municipalidad” está pensada además como la unión y/o la labor inter-institucional que se da en torno a la atención y reparación de víctimas, tal como compete abstraerla desde la interpretación del municipio precisamente como un “sistema”.

Son varias tendencias las que marcan el complejo de necesidades para un adecuado manejo de la información naciente desde el primer testimonio de la víctima. Desde un manejo personalizado de la información por parte de los funcionarios encargados de los procesos de atención y reparación, que impide la articulación institucional, hasta el déficit de personal idóneo, y la carencia de recursos

tecnológicos. Frente a estas situaciones multicausales las víctimas y los funcionarios encargados de su atención, encuentran pocas garantías para el manejo efectivo y discrecional de la información.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Durante más de sesenta años el país se ha experimentado la deshonrosa situación de producir, a gran escala, gentes violentadas en sus derechos. Hoy que se enarbolan las banderas de la paz, el Estado afronta el reto de garantizar una adecuada atención y reparación de la población víctima como pre requisito obligado para un país que busca caminar hacia el posconflicto.

Sin embargo, una atención y reparación segura para las víctimas y para el mismo Estado, debe descansar, entre otras cosas, en un manejo adecuado y eficiente de la información. Hoy la mayoría de municipios de Colombia vienen asumiendo, a la luz de las obligaciones conferidas por la ley 1448 de 2011 a los entes territoriales, la responsabilidad de recopilar, almacenar y gestionar la información de millares de víctimas del conflicto armado. Conocer la manera como se viene haciendo la labor en aras de proponer medidas de fortalecimiento es de vital importancia tanto para la Red Nacional de Información como para la población objetivo de atención y reparación.

Para contribuir con el cumplimiento de este propósito, nace el “Diagnóstico de Necesidades para la Implementación de un Sistema de Información en Víctimas en Departamento de Risaralda y sus Catorce Municipios” como un insumo determinante de una propuesta de Plan Operativo para la implementación de un Sistema de Información Departamental que derive en responsabilidades y mecanismos claros a nivel municipal en la gestión de la información.

Bien es sabido que la operatividad y gestión territorial es particular a cada localidad municipal. El carácter político de una Administración, las condiciones geográficas y territoriales entre otras, determinan situaciones locales. Es por eso que el presente diagnóstico partió de conceptualizar y revisar al detalle la forma de operar de las entidades territoriales para determinar las necesidades locales en el tema.

Así las cosas y en concordancia con el principio de subsidiariedad, la Gobernación de Risaralda en convenio con La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas asumen, la responsabilidad formal de presentar el presente diagnóstico de necesidades para los municipios de Risaralda; documento que hará las veces de línea base para sucesivos esfuerzos de mejoramiento en materia de sistemas de información para la atención y reparación a víctimas por el conflicto armado.

### 3. ANTECEDENTES

El instrumento que materializa y guía el SNARIV en el Municipio de Mistrató es el *Plan De Acción Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación Integral A Las Víctimas Del Conflicto Armado En El Municipio De Mistrató Risaralda*.

Mistrató se ubica sobre el norte del Departamento de Risaralda en proximidades geográficas al Departamento del Chocó, fuente histórica de conflicto y desplazamiento forzado.

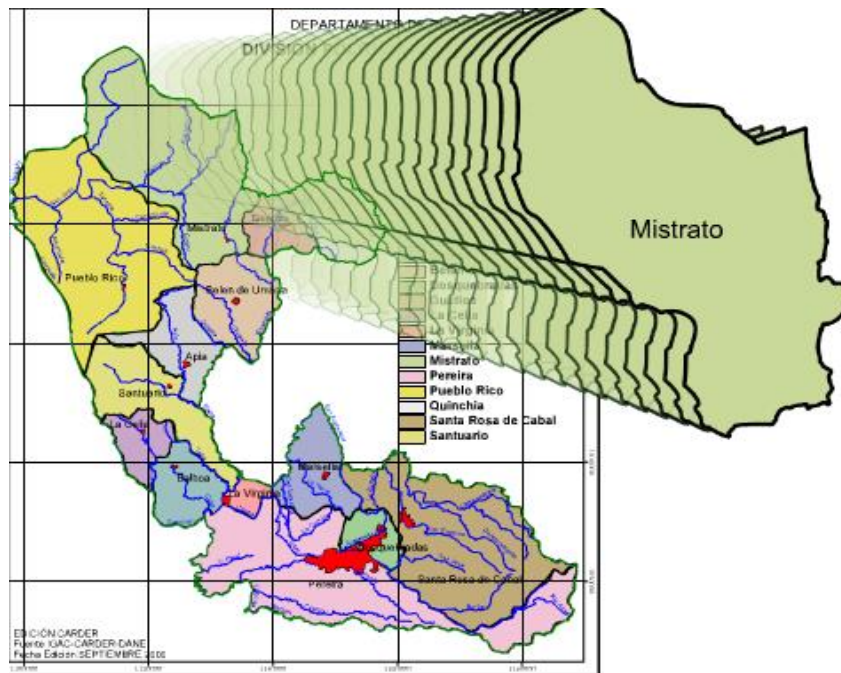


Figura 1 Ubicación geográfica de Mistrató

Fuente: Plan de Acción Territorial Mistrató

Según el “Departamento Nacional de Planeación (DNP) el municipio presenta una población total a (2011) de 15702, de los cuales 4133 son los habitantes de la cabecera municipal, población zona rural 11569; del total de la población el 51,4% son hombres y el 48,6% son mujeres; con una densidad de población (hab/km<sup>2</sup>) (DANE, 2005)

Se ha identificado en el marco del PAT que las necesidades básicas a satisfacer o priorizar en términos de atención y reparación integral a las víctimas son de tipo fundamental y formativo como se puede notar en la próxima figura.

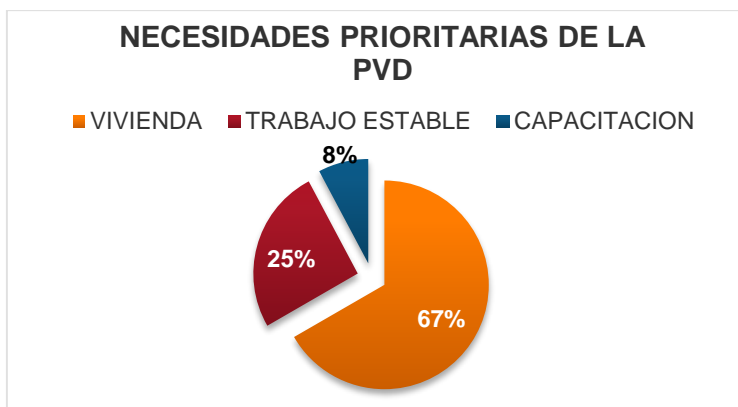


Figura 2 Necesidades prioritarias para la PAV

Fuente: PAT Mistrató

Se puede decir en términos generales que el municipio de Mistrató ha ido consolidando información en términos de su condición generadora de hechos victimizantes como de recepción de población, citando el plan:

“Después de haber realizado una consulta con el Sistema de información de Más Familias en acción, UNIDOS, la Asociación del Municipio, El I.C.B.F. Arrojó que la Población víctima de Desplazamiento Forzado en el municipio de Mistrató en la actualidad es de 264 personas, de las cuales, según información de la Estrategia Unidos, 202 se encuentran articuladas en la Red para la superación de la Pobreza extrema en Colombia, donde las familias reciben acompañamiento y orientación de un grupo de Cogestores, para que superen sus dificultades en alianza con los Entes Territoriales, entidades del orden local, departamental, nacional, organizaciones y el sector privado.

Mistrató es un municipio, en términos de desplazamiento forzado, expulsor interno ya que un 60% de las familias víctimas de desplazamiento son originarias de zonas rurales alejadas y se han venido a establecer en la cabecera municipal. Algunas han abandonado el municipio y retornado algún tiempo después, al lugar de donde fueron desplazadas por el conflicto armado.

Gran parte de las familias Indígenas víctimas de desplazamiento que habitan en la zona urbana tienen casa propia gracias a los programas de compra de vivienda y a la ayuda humanitaria que han recibido” (I.C.B.F en PAT Mistrató)

Sin embargo, el presente estudio pretende dar un panorama y no de las cifras, sino de cómo operan los procesos de información en la localidad a fin de apoyar desde La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y la Gobernación de Risaralda a la consolidación de SNARIV desde una perspectiva de Sistemas de Información.

#### 4. MARCO NORMATIVO

La exigencia legal de construir un sistema de información en materia de víctimas del conflicto armado en el país, ya era visibilizada en la Ley 387 de 1997, “por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia”<sup>1</sup>. En efecto, los Artículos 11, 12, y 13 de dicha ley, contemplaban la creación de la Red Nacional de Información para la Atención a la Población Desplazada, los Puntos de información locales y el Observatorio del Desplazamiento Interno por la Violencia, como instrumentos de información nacional y regional sobre los conflictos violentos, la identificación y el diagnóstico de las circunstancias que obligan al desplazamiento de la población.

Sin embargo, en la sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional detectó dentro de las falencias de la política pública dirigida a la población desplazada que daban origen a la declaratoria del estado de cosas inconstitucional, las relacionadas con el registro y con la información que de éste se recoge para nutrir el diseño y la ejecución de programas dirigidos a la satisfacción del goce efectivo de los derechos de los desplazados.

A través de dicha Sentencia la corte Constitucional mencionó como falencias de los sistemas de información existentes “(i) que la población desplazada no contaba con “información oportuna y completa acerca de sus derechos, oferta institucional, procedimientos para acceder a ella e instituciones responsables,” (ii) que los sistemas de información no incluían “la totalidad de las ayudas otorgadas ni los bienes inmuebles abandonados,” (iii) que se constataba un subregistro de personas desplazadas (especialmente en desplazamientos menores o individuales), (iv) que el Sistema Único de Registro no incluía información de ayudas provistas por entidades distintas a Acción Social, (v) que los sistemas de información no eran sensibles a la identificación de necesidades específicas de grupos con un mayor nivel de vulnerabilidad, y (vi) que dichos sistemas no identificaban las posibilidades de generación de ingresos en zonas de recepción”<sup>2</sup>; y como consecuencia, en la Providencia se ordenó “precisar la situación actual de la población desplazada inscrita en el Sistema Único de Registro, determinando su número, ubicación, necesidades y derechos según la etapa de la política correspondiente”<sup>3</sup>.

De este modo, el registro y la caracterización de la población desplazada, constituyeron una especie de partida para el seguimiento de la sentencia T-025 de 2004, siendo objeto de verificación a través de uno de los primeros Autos de supervisión del

<sup>1</sup> Congreso de Colombia. Ley 387 de 1997. Bogotá D. C. 18, julio, 1997. Encabezado.

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Auto 219 de 2011. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá D. C. 13, octubre, 2011. Párr. 224.

<sup>3</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-025 de 2004. Bogotá D. C. M. P. Manuel José Cepeda Espinoza. 22, enero, 2004. Orden 2 Literal A.

cumplimiento de la Sentencia que declaró el Estado de cosas inconstitucional en la situación desplazada<sup>4</sup>.

Así pues, a lo largo del proceso de seguimiento a la Sentencia T-025 de 2004, que en esta materia parte con el Auto 050 de 2004 y los autos 178 de 2005, 218 y 261 de 2007, 011 de 2009, 219 de 2011 y 235 de 2013 entre otros, la Corte Constitucional reiteró su preocupación por la falta de avances en la corrección de las falencias de los sistemas de información y de caracterización de la población desplazada y la falta de medidas adecuadas para la superación del problema del sub-registro.

En este sentido, el 13 de octubre de 2011 la Sala Especial de Seguimiento a la sentencia T-025 de 2004 profirió el auto 219 de 2011, por medio del cual “realizó un diagnóstico acerca de las acciones emprendidas y los resultados alcanzados por el Gobierno Nacional en el período 2004-2011, a partir de las constataciones y conclusiones remitidas a la Corte Constitucional por los organismos de control, la Comisión de Seguimiento, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, centros académicos y organizaciones de población desplazada que han participado en el proceso de seguimiento al cumplimiento de las órdenes impartidas en la sentencia T-025 de 2004, en relación con los distintos componentes de la Política Pública de Atención Integral a la Población Desplazada”<sup>5</sup>. A partir de dicho diagnóstico, la Sala Especial de Seguimiento constató que persistía el Estado de cosas Inconstitucional en materia de sistemas de información de la población desplazada.

Recogiendo el marco jurisprudencial detectado por la Corte en su proceso de seguimiento, la ley 1448 de 2011, “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”<sup>6</sup>, creó la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las víctimas, de responsabilidad de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

La Red Nacional de Información (RNI) se establece como “el instrumento que garantizará al Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas una rápida y eficaz información nacional y regional sobre las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley, permitirá la identificación y el diagnóstico de las circunstancias que ocasionaron y ocasionan el daño a las víctimas”. “Evaluará la magnitud del problema, y permitirá al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas adoptar las medidas para la atención inmediata, elaborar planes para la atención y reparación integral de las víctimas inscritas en el Registro Único de Víctimas”<sup>7</sup>. A través de la Red,

<sup>4</sup> Corte Constitucional. Auto 050 de 2004. Bogotá D. C. M. P. Manuel José Cepeda Espinoza. 27, abril, 2004.

<sup>5</sup> Corte Constitucional. Auto 235 de 2013. Bogotá D. C. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva. 22, octubre, 2013. Pár. 3.

<sup>6</sup> Congreso de Colombia. Ley 1448 de 2011. Bogotá D. C. 10, junio, 2011. Encabezado.

<sup>7</sup> Congreso de Colombia. *Ibíd.*, Art. 53.



deberá garantizarse la interoperabilidad de los sistemas de información de registro, atención y reparación a víctimas.

La Ley de víctimas determinó así mismo, una serie de disposiciones en materia de registro de la población víctima, con el fin de eliminar el subregistro y garantizar un procedimiento administrativo que permita la “identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, y como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas”<sup>8</sup>.

En desarrollo de las disposiciones contempladas en la Norma, el Decreto 4800 de 2011, “por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones”<sup>9</sup>, estableció lo relacionado con Red Nacional de Información y Registro Único de Víctimas en los títulos II y III, Artículos 16 – 65.

Entre otras medidas, el Decreto reglamentario consagró el Plan Operativo de Sistemas de Información para la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas, mediante el cual se “definirán las políticas, lineamientos, mecanismos, procesos y procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Información”<sup>10</sup>. La norma indica que el Plan debe ser evaluado, y de ser necesario, ajustado por lo menos cada dos (2) años. El instrumento “debe ser adoptado e implementado por todas las entidades públicas de los diferentes niveles que conforman la Red Nacional de Información”<sup>11</sup>. Los gobernadores, alcaldes y demás representantes de las entidades que conforman la Red Nacional de Información serán responsables de su implementación y ejecución dentro de sus funciones y competencias<sup>12</sup>, siendo parte integral de los planes de acción de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas en el orden territorial<sup>13</sup>.

Es así como las entidades territoriales entran a aportar en el proceso de operativización de los sistemas de información en materia de población víctima. El marco jurídico desarrollado en el país al respecto resalta la importancia que los sistemas de información tienen para el cumplimiento de la política pública y la superación del Estado de cosas inconstitucional. Todas las instituciones del Sistema Nacional de Reparación Integral a las Víctimas son responsables de la formulación, implementación y seguimiento de un plan operativo que permita acatar lo establecido por la Corte Constitucional en su línea jurisprudencial, con el fin de garantizar a la población víctima del conflicto colombiano, el respeto y garantía de sus derechos fundamentales, de acuerdo con la carta política y los tratados Internacionales suscritos por el Estado.

<sup>8</sup> Presidencia de la República de Colombia. Decreto 4800 de 2011. Bogotá, D. C. 20, diciembre, 2011. Ar. 16.

<sup>9</sup> Presidencia de la República de Colombia. Ibíd. Encabezado.

<sup>10</sup> Presidencia de la República de Colombia. Ibíd., art. 59.

<sup>11</sup> Presidencia de la República. Ibíd. Art. 60 Par. 1.

<sup>12</sup> Presidencia de la República de Colombia. Ibíd. Art. 60, Par. 1, Inc. 2.

<sup>13</sup> Presidencia de la República de Colombia. Ibíd. Art. 60, Par. 2.

## 5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

Más que un inventario, un diagnóstico de necesidades consiste en la identificación, caracterización, evaluación y análisis de elementos disonantes para el buen desempeño de una labor institucional, en este caso, el manejo de la información municipal de víctimas del conflicto armado.

Los desarrollos tecnológicos en la actualidad implican que dichos manejos de información a escalas territoriales, deba ser leído en un contexto de sistemas de información, entendidos estos como una estructura que permite, recopilar, manejar, relacionar datos que posteriormente deben ser presentados como información para la toma de decisiones.

Es en ése marco de la toma de decisiones, que los sistemas de información recobran importancia ya que su diseño debe estar encaminado a favorecer, dada la labor inter-institucional de la atención y reparación de víctimas, la interoperabilidad al interior de los entes territoriales y los organismos del estado.

Es menester dejar claro que en términos de información, la interoperabilidad no es más que el intercambio y cooperación (Gómez, 2007) entre instituciones para el logro de fines de estado como lo es la reparación integral.

## 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Si bien la Red Nacional de Información en sus documentos: Guía técnica para la formulación del POSI, y Guía Técnica para el diagnóstico de sistemas de información, puso de relieve una serie de elementos orientadores para el ejercicio de valoración de necesidades en torno a la implantación de sistemas de información para población víctima del conflicto armado interno, dichos lineamientos aun ameritaban la definición de un marco metodológico que diera cuenta de la manera operativa en que los mismos se llevarían a la práctica, citando los esfuerzos logísticos e instrumentos que se usarían para evaluar el grado de formalización a nivel municipal y departamental de las labores de atención y reparación integral de las víctimas.

Esta sentida necesidad, motivó al grupo de trabajo consultor a la formulación de un marco metodológico de evaluación de necesidades en sistemas de información para el contexto específico de la ley de víctimas, un proceso inédito que mostrara, a la luz de las orientaciones del RNI, las acciones a seguir para detectar y proponer soluciones a las debilidades.

A continuación se detallan las abstracciones metodológicas que se hicieron por parte de un equipo multidisciplinario de trabajo que, partiendo de los insumos



documentales del RNI anteriormente citados, formuló la denominada Matriz de Diagnóstico y su esquema de aplicación.

## 6.1 OBJETIVOS DE BASE

Aunque parezca perogrullada, en todo proceso de diagnóstico se debe tener claridad respecto a lo que está siendo objeto de evaluación, y en ese sentido convino recapitular los elementos que se consideran distintivos de un sistema de información en el marco de la ley de víctimas, con el fin de que las metodologías de valoración de necesidades cumplan la función de verificar si tales elementos se encuentran o no implementados en la práctica.

En tal sentido es claro que un sistema de información como el que está siendo diagnosticado debe suplir como mínimo los siguientes objetivos:

- Constituirse en un mecanismo que propicie el mejoramiento de la atención y reparación a las víctimas del conflicto armado.
- Convertirse en una herramienta mediante el cual el Estado de fe pública de la efectividad en la aplicación de la Ley 1448 de 2011.
- Evidenciar interoperabilidad en el servicio prestado por las entidades que conforman el SNARIV en los municipios del Departamento de Risaralda.
- Permitir a las entidades públicas rendir cuentas a la sociedad y el Estado sobre la calidad del servicio que prestan en términos de atención y reparación a las víctimas del conflicto en Risaralda.
- Alimentar el Sistema Nacional de Información de víctimas y generar indicadores que permitan la comparación con estándares trazados por la RNI.

Para cumplir con estos objetivos, es necesario tener como base unos principios que guíen la acción, así como también plena conciencia de la importancia de la evaluación orientada hacia la búsqueda del mejoramiento, la cual debe contemplar indicadores cuantitativos y cualitativos que se complementen para lograr un juicio objetivo sobre la calidad del sistema de información para la atención y reparación de las víctimas. El proceso de elaboración de una batería de indicadores como los antes mencionados será discutido de manera extensa en las siguientes líneas, no sin antes hacer mención de algunos principios que rigieron el esfuerzo investigativo:

## 6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO

Algunos de los criterios para hacer la evaluación del sistema de información existente en las municipalidades fueron:

- **Integridad:** Se refiere a la rectitud como una cultura asentada en una entidad que se manifiesta en la forma con que los funcionarios asumen el

cumplimiento de sus tareas. Involucra, específicamente, el interés por respetar los valores y referentes universales que configuran la dignidad humana y el acatamiento de los principios universalmente aceptados como inspiradores de la atención a las necesidades de la población, en especial la más vulnerable.

- **Equidad:** Es la actitud que moviliza a las entidades para dar a cada quien lo que merece. Expresa de manera directa el sentido de la justicia con que se opera; al interior de la entidad, por ejemplo, la no discriminación en todos los órdenes, el reconocimiento de las diferencias y la aceptación de las diversas culturas y de sus múltiples expresiones.
- **Idoneidad:** Es la capacidad que tienen los funcionarios de la entidad para cumplir cabalmente con las tareas específicas que se desprenden de la misión, de sus propósitos y de su naturaleza, todo ello en sincronía con los lineamientos de la política pública de víctimas.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad existente en la entidad para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de sus acciones. Y sobre todo del no cumplimiento de las mismas.
- **Coherencia:** Se refiere a la adecuación de las políticas y de los medios disponibles en la entidad para lograr los propósitos de la Ley 1448. Y en gran medida también se trata de la correlación existente entre lo que la Entidad debe hacer y lo que realmente hace, en atención al goce efectivo de derechos por parte de las víctimas del conflicto.
- **Transparencia:** Es la capacidad de explicitar de manera clara las condiciones internas de operación de la entidad y los resultados de ella.
- **Pertinencia:** Se refiere a la capacidad de respuesta que tiene la entidad ante los requerimientos presentados por los usuarios y cómo desde esa respuesta pueden transformarse realidades.
- **Eficiencia:** Es un indicador de lo adecuado que es el uso de los medios disponibles para el logro de los propósitos.
- **Sostenibilidad:** Se refiere al cómo la entidad mantendrá en el paso del tiempo las acciones encaminadas al cumplimiento de la Ley 1448 incorporándolas aquellas en su plan de desarrollo.

## 6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL

La figura, muestra el esquema general que se siguió para llevar a cabo el diagnóstico y valoración de necesidades en sistemas de información para población víctima a lo largo de las 14 administraciones municipales y la administración departamental.

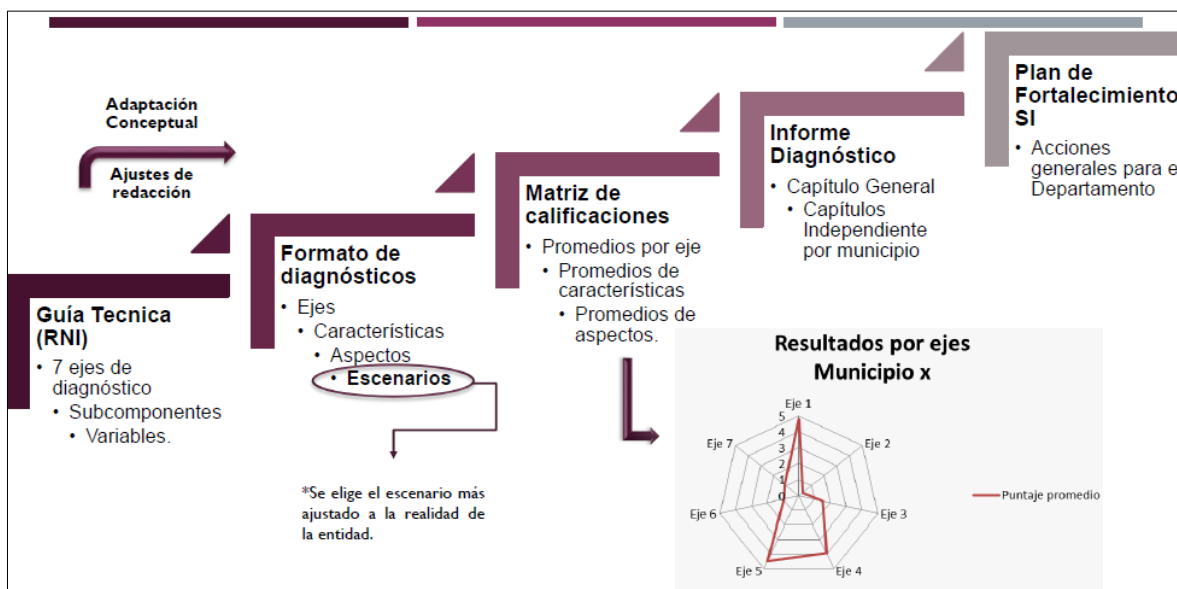


Figura 3 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.

Del esquema anterior se pueden derivar las siguientes etapas generales:

### 6.3.1 ETAPA 1: COMPILACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Aunque la RNI no proporcionó en sentido estricto los indicadores a utilizar para hacer el trabajo de diagnóstico, si se entregó un punto de partida muy sintetizado sobre las características que debían tenerse en cuenta para reconocer la existencia de sistemas de información para víctimas dentro de las municipalidades. Dicho punto de partida se encuentra soportado en las denominadas: Guía técnica para la formulación del POSI, y Guía Técnica para el diagnóstico de sistemas de información.

Para una referencia rápida de los elementos gruesos que las guías contienen considérese la Tabla 1, la cual lista los siete ejes estructurales sobre los cuáles debe versar el esfuerzo de diagnóstico. Tal como se puede apreciar la RNI ofreció una descripción general de los ejes donde se busca introducir sus elementos constituyentes.

De igual manera se ofrecieron insumos como la Tabla 2 por parte del RNI, donde se citan los subcomponentes o categorías de análisis que se deben considerar en la medición de cada uno de los siete ejes estructurales. Cada subcomponente se

encuentra movilizado por una serie de variables que pretenden describir la manera como se dan los procesos de gestión de información al interior de las entidades que participan en el proceso de atención a víctimas.

Adicional a lo anterior, en el momento de idear una estrategia para la realización del ejercicio de diagnóstico se tuvo claro que la misma debía considerar la participación de todas las entidades que conforman el SNARIV a nivel municipal y departamental, y que como producto final se esperaba quince (15) informes que revelaran la situación de cada administración: la de los catorce (14) municipios de Risaralda y la de la administración departamental.

Tabla 1 *Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI*

EJE DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN
<b>Información</b>	Es la revisión de las entidades territoriales que producen información relacionada con las víctimas del conflicto. En este eje, se busca identificar la respuesta a los siguientes interrogantes:  Quiénes son los actores (entidades) que producen información? ¿Qué tipo de información producen? ¿Cómo producen información? ¿Con qué periodicidad producen información? ¿En qué estado se encuentra la información histórica? ¿Cuáles son las actividades necesarias para poner a punto la información histórica y que pueda subirse al sistema de información?
<b>Infraestructura tecnológica</b>	Es la revisión de los equipos de cómputo, software desarrollados, así como las redes de datos con las que cuenta la entidad y que posteriormente servirán para la implementación del sistema de información.
<b>Infraestructura física</b>	Consiste en la descripción de los espacios físicos con los que cuenta la entidad para la implementación del sistema de información. Es importante que se tengan en cuenta para la información en físico, así como para los servidores y demás equipos de cómputo.
<b>Condiciones del territorio</b>	Hace referencia a las características del entorno en el que se desarrollará el proyecto, tales como vías de comunicación y tiempos de desplazamiento.
<b>Capacidad financiera</b>	Consiste en la revisión de los recursos económicos con los que cuenta la entidad para la ejecución, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo de Sistemas de Información que se elabore luego del diagnóstico.
<b>Marco de gobernanza</b>	Para adelantar el proyecto resulta útil realizar la revisión de los documentos que definen la política al interior de una jurisdicción asociada a la atención a víctimas y sistemas de información.
<b>Capacidad de Recurso Humano</b>	Se refiere a la cualificación y cuantificación del recurso humano asociado a la operación, soporte y administración del sistema de información.

Tabla 2 Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información

SUBCOMPONENTES	VARIABLES
<b>Datos de la entidad</b>	nombre, dirección, teléfono, persona de contacto
<b>Clasificación de la Información que produce</b>	Describir detalladamente el tipo de información que se obtiene de la entidad. ejemplos: -atención -orientación de programas -recopilación de información -tabulación de datos -planillas de control -permuta de predios
<b>Responsable (instancia No persona)</b>	ejemplo: -oficina de atención al usuario -unidad de víctimas -secretaría administrativa
<b>Entidad Interna/Externa</b>	forma parte de la entidad territorial (secretarías, institutos descentralizados, etc.) o son operadores
<b>Método</b>	cómo se produce la información: -medio (físico, digital, verbal, escrito) -formato

Con estos lineamientos y objetivos de base, se construyó una matriz de diagnóstico a ser diligenciada mediante consenso grupal de las entidades del SNARIV. Para el efecto se abstrajeron los elementos que se consideraron primordiales para el correcto y ágil intercambio de información entre entidades. La construcción del instrumento parte de la definición de una jerarquía de tres niveles: Ejes, características y aspectos. Los ejes de la matriz fueron definidos de la misma manera como la RNI los propuso, sin embargo, dado que un eje es un elemento muy grueso, este se descompuso en sus características constituyentes y éstas a su vez en aspectos. La jerarquía se muestra en la figura 3. En esta figura se ha usado para efectos ilustrativos algunos aspectos de la característica “*Métodos de producción de información*” perteneciente al eje de “*Gestión de información*”. Una descripción más completa se ofrece en Anexo 1

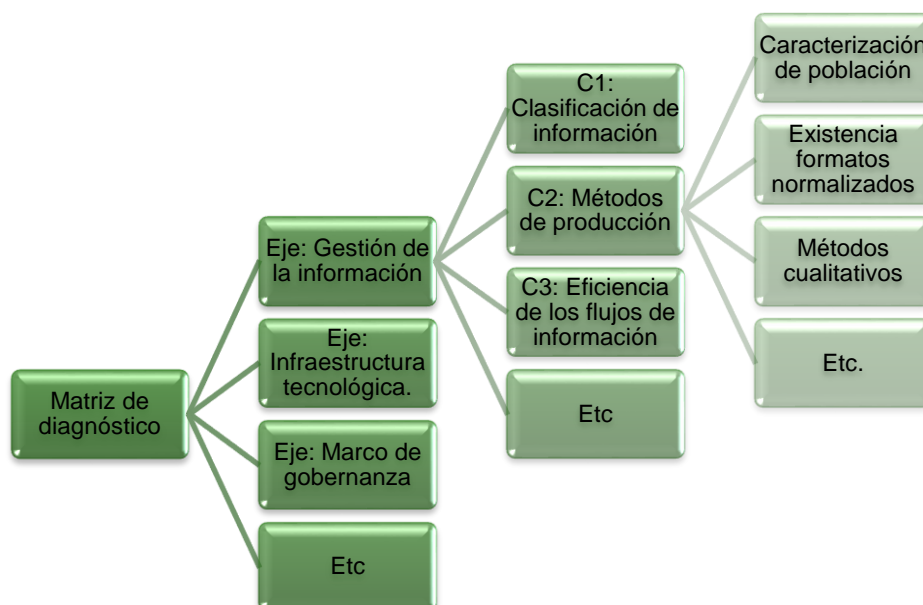


Figura 4 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico

Es importante anotar que para la construcción del formato de diagnóstico, se llevaron a cabo reuniones, en las cuales se contó con la presencia de los coordinadores del proyecto, Patricia Carvajal Olaya y Héctor Montes García y profesionales expertos de acuerdo con el eje correspondiente, es decir, ingeniero industrial, ingeniera topográfica, abogada cualificada en Ley de víctimas, administradores del medio ambiente con especialidad en ciencias sociales y humanas, Etno-educadora en desarrollo comunitario y doctorado en ciencias sociales, planificador de proyectos, ingenieros de sistemas quienes luego de varias reuniones llegaron a un instrumento consensuado con el cual se procedió al acopio de información.

A continuación del análisis por expertos, se realizó un pilotaje del instrumento con el municipio de Dosquebradas, del cual por supuesto se vislumbró la necesidad de hacer ajustes antes de proceder al acopio total de información. Considerando que el instrumento y aplicadas las adaptaciones de rigor, logró la validación por parte de los miembros del equipo técnico y de investigación de la empresa Investigar Lambda SAS se procedió a replicarlo al resto de municipalidades recopilando la información documental y en audio con miras a robustecer el análisis. Dentro de los elementos complementarios cabe mencionar el inventario de tecnologías y de sistemas de información, un insumo importante para reforzar los planes de fortalecimiento con miras a la intervención de las debilidades en el marco del eje de tecnologías.

### 6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO

La metodología de diagnóstico de necesidades de sistemas de información para la atención y reparación de las víctimas del conflicto en Risaralda utiliza como ya se venía citando los siguientes elementos: Ejes o factores (propuestos por la RNI), para cada uno de los Ejes en mención se formularon las correspondientes características.

Dentro de ellas se ubican los aspectos, y finalmente, a efectos de poder realizar mediciones interpretables del estado de las administraciones municipales en cada uno de ellos se formularon escalas Likert escritas a modo de escenarios. A continuación la descripción de los criterios usados en la formulación de los escenarios.

- **Exclusión:** Se refiere a la capacidad que tiene cada escenario de significar situaciones disímiles o diferentes a nivel del desempeño de las administraciones municipales o en la departamental en cada aspecto formulado. Los escenarios se dicen excluyentes cuando la elección de uno excluye de manera lógica una posible elección de los otros. El criterio de exclusión fue usado ampliamente en el diseño de los escenarios excepto para un aspecto que por su naturaleza requirió múltiple respuesta, a saber: *“Apoyo a proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas”*.
- **Extensión:** Se refiere a la capacidad que tiene el conjunto de escenarios de representar la totalidad de situaciones posibles que se pueden presentar en las administraciones municipales o en la departamental en cada aspecto formulado. Es decir que no basta con que los escenarios midan cosas distintas y representen cosas diferentes en cuanto al grado de avance o incorporación del aspecto en la administración, sino que se requiere que la escala sea extensa en el sentido de contener cualquier variante posible (la lista de opciones debe estar completa).
- **Gradación:** Se refiere al atributo que tienen los escenarios de estar graduados según el nivel de refinación o insipiencia en la incorporación del aspecto evaluado. El ejercicio de gradación de escenarios supuso un trabajo profundo de conceptualización de las mejores prácticas en materia de manejo de información a víctimas de modo que dichas prácticas ideales pudieran servir de punto de referencia para elaborar opciones de respuesta a distancias diferenciales al ideal de operación. Así las cosas el primer escenario representará la situación más pesimista, en tanto que el último aspecto es concebido como el escenario ideal en el que se debería ubicar la administración para el aspecto objeto de diagnóstico.
- **Concisión:** Se refiere a la buena práctica de presentar de manera resumida cada uno de los escenarios a medir, de tal forma que el esfuerzo de conceptualización no sea tan elevado que implique dificultad en la elección del escenario. Los escenarios son expresados en un lenguaje concreto que facilita que cada agente municipal o departamental puede elegir el que mejor representa la situación de la administración.
- **Precisión y complementariedad:** En los casos en que los aspectos pudieron contener complejidad semántica, entendiendo ésta como la presencia implícita de varios conceptos a medir, se optó por sacrificar la longitud en favor de la precisión. En ese sentido la escala de escenarios pudo ser amplia (hasta seis opciones de respuesta para



algunos aspectos) o servir de filtro preliminar para una escala subsiguiente de otro aspecto complementario.

- **Claridad:** Cada escenario parte del acuerdo implícito de conservar claridad descriptiva de forma que los esfuerzos de explicación en el marco de las discusiones grupales se minimizara al máximo posible. No obstante dado el grado de pericia tan diferencial que pudiera existir entre los participantes a un espacio de discusión respecto a las labores a las que convoca a nivel municipal y departamental la ley de víctimas, fue necesaria introducción amplia y suficiente a la labor de calificación por parte del grupo consultor, en especial con fines de aclarar el alcance, el enfoque, y los criterios de consenso.

- **Distinción y contextualización:** A diferencia de las metodologías tradicionales que prescriben escalas Likert únicas para la totalidad de los aspectos que están siendo objeto de evaluación, el grupo de profesionales del equipo consultor se tomó la labor de diseñar conjuntos distintos de escenarios para cada aspecto, de modo que las opciones de respuesta contuvieran por sí mismas un contexto o explicación natural del grado de incorporación del aspecto a labores de víctimas ejecutadas por la administración. El presente criterio, en compañía del criterio de “*gradación*” constituye el esfuerzo más inédito en términos de diagnóstico, pues permite medir de manera directa (sin necesidad de diseñar complejos cruces de respuestas entre preguntas aisladas) la cercanía de la labor respecto a un escenario ideal de operación entre entidades del SNARIV. Por tal motivo cada aspecto es susceptible de ser considerado como un indicador de desempeño en el sentido estricto de la palabra, puesto que sus escenarios constituyentes representan propiamente las posibles puntuaciones del indicador.

- **Codificación:** Con fines de facilitar el procesamiento estadístico de la información, así como la sistematización de resultados a lo largo de toda la cadena de valor agregado que supone la jerarquía: escenarios-aspectos-características-ejes, se asignó gracias al criterio de *gradación* un puntaje numérico que codificara el escenario elegido. Precisamente porque el puntaje en cuestión parte de lo cualitativo a lo cuantitativo y no viceversa, se facilita la interpretación de resultados numéricos y se hace menos subjetivas las valoraciones de índole matemático. Las codificaciones pudieron ser diferentes entre algunos subgrupos de municipios, pues según el grado de complejidad administrativa de cada uno de éstos y la cantidad de víctimas que atienden, las distancias a un determinado ideal genérico pueden resultar a veces muy críticas y a veces no. Ejemplo: La no disponibilidad de centros de cómputos para municipios de pequeños niveles de atención no resulta tan crítica como la no disponibilidad de dichos insumos en municipios con tan compleja realidad como Pereira, que es prácticamente una ciudad de recepción regional de víctimas.

- **Parsimonia:** La cantidad de aspectos y por consiguiente de escenarios, fueron creados bajo el principio de parsimonia, es decir, cubrir la totalidad de criterios de



evaluación definidos por la RNI con la menor cantidad de preguntas posibles, buscando la mejor relación costo-beneficio entre profundidad y longitud.

De acuerdo con lo anterior, en la emisión del juicio final sobre el estado del sistema de información se ha realizado una mirada integral a los siete ejes que lo movilizan. A su vez, cada eje fue valorado con base en una consideración integral de las distintas características que lo conforman. El grado de cumplimiento de cada característica contemplada fue establecido a través de una valoración integral de los diferentes aspectos a evaluar incorporados en esta propuesta, y por último la evaluación de cada aspecto fue realizada bajo elección consensuada de las entidades del SNARIV de acuerdo con las atribuciones misionales que cada una pudiera tener en la evaluación de cada uno de ellos, es decir, se discutieron los aspectos con las entidades que están mayormente invitadas a dar respuesta a la situación del mismo, bien sea desde las atribuciones legales o bien sea desde la cultura de trabajo local.

En conclusión, la evaluación final está basada en síntesis sucesivas de juicios sobre conjuntos de elementos de complejidad creciente (escenarios o indicadores, aspectos a evaluar, características y ejes). En este enfoque integral, los juicios sobre conjuntos serán el resultado de una ponderación de juicios sobre elementos individualmente considerados, lo que nos pone en el marco de la discusión de la tercera etapa de la presente metodología:

### **6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS**

Considerando la necesidad de que el diagnóstico obedeciera a patrones de calificación objetivos, se incorporó al proceso metodológico una fase de priorización de ejes, características y aspectos que revistiera al ejercicio de mayor participación de parte de las entidades del SNARIV en lo que respecta a la definición de los elementos que se consideran de prioritaria atención para el objetivo común de conformar sistemas de información eficientes e interoperables. La intención con esto fue evitar caer en impresiones subjetivas al momento de hacer una jerarquización de las causas primarias de las problemáticas, y en lugar de ello dar paso a una mirada participativa donde se superaran las visiones personales del equipo consultor.

Claramente no se podían obviar los valiosos conocimientos que poseen dichas entidades respecto a las lógicas de organización y a las redes de trabajo que se tejen desde lo local en materia de víctimas, y que en últimas son las que determinan la mejor ruta de trabajo a seguir para superar las dificultades que cada municipio posee desde un reconocimiento de sus particularidades.

Así las cosas, se llevó a cabo la denominada etapa de *ponderación*, la cual consiste en convocar a los actores de atención a víctimas de los municipios para que estas reflexionen sobre la importancia que tiene cada elemento (eje, característica y aspecto) y en qué medida aportan a que el sistema de información sea de excelente

calidad, de acuerdo con las idiosincrasias administrativas de cada municipio y/o entidad. Precisamente fueron dichas singularidades municipales las que llevaron al grupo consultor a conformar los siguientes grupos homogéneos de trabajo a efectos de proceder con dicha ponderación:

- **Grupo 1:** Pereira.
- **Grupo 2:** Dosquebradas y La Virginia.
- **Grupo 3:** Santa Rosa de Cabal.
- **Grupo 4:** Apía, Balboa, Belén de Umbría, Guática, La Celia, Marsella, Mistrató, Santuario, Pueblo Rico, Quinchía.
- **Grupo 5:** Administración departamental.

Con los grupos así conformados, se procura asignar una ponderación, evitando en la medida de lo posible dar a todos los elementos el mismo peso, e invitando a los participantes a que vieran el ejercicio como una oportunidad para que las entidades que conforman el SNARIV reflexionen de manera conjunta en qué medida los elementos propuestos constituyen o no requerimientos importantes para la implementación de un sistema de información eficiente y de calidad para la atención a las víctimas del conflicto.

La ponderación se surtió en cascada, primero ejes, luego características dentro de cada eje, y por último los aspectos dentro de cada característica. Las ponderaciones producto de la reflexión individual de cada uno de los actores, se revisa en grupo, para llegar a un consenso sobre el peso relativo de los ejes validando su homogeneidad estadística y procurando obtener la justificación para cada ponderación asignada, lo cual dará el soporte cualitativo al ejercicio.

Para valorar la importancia de cada elemento se usó la convención que se cita en la Tabla 3:

Tabla 3 *Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos*

<b>Categoría o estado del elemento según su contribución al óptimo funcionamiento del S.I.</b>	<b>Interpretación</b>
<b>COMPLEMENTARIO</b>	El eje, característica o aspecto aunque es considerado de carácter accesorio para el sistema de información, su no existencia no pone en riesgo la operación del S.I.
<b>IMPORTANTE</b>	El eje, característica o aspecto aporta para el buen funcionamiento del sistema de información, su no existencia desestabiliza la operación del S.I.
<b>NECESARIO</b>	El eje, característica o aspecto aporta al buen funcionamiento del S.I., su no existencia compromete la operación del mismo.

<b>INDISPENSABLE</b>	El eje, característica o aspecto aporta al buen funcionamiento del S.I., su no existencia compromete de manera significativa la operación del mismo.
----------------------	--

Por tratarse de ponderación, es claro que la suma de los elementos participantes en la misma debe llegar al 100%. A modo de ejemplo, se presenta a continuación la Tabla 4 con la ponderación de ejes diligenciada por los participantes del grupo 4 de la reunión de ponderación. Este grupo corresponde a los municipios pequeños (pueblos) de baja complejidad urbana y bajo reporte de víctimas.

Tabla 4 Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)

Ejes	Ponderación
<b>1. Información</b>	17%
<b>2. Infraestructura tecnológica</b>	16%
<b>3. Infraestructura física</b>	11%
<b>4. Condiciones del territorio</b>	11%
<b>5. Capacidad financiera</b>	15%
<b>6. Marco de gobernanza</b>	14%
<b>7. Capacidad de Recurso Humano</b>	16%

Se puede evidenciar que dichos municipios consideran como elementos de prioritaria atención: fortalecer los procesos de gestión e intercambio de información, y realizar mejoras en cuanto a recursos tecnológicos, humanos y financieros que garanticen el óptimo desempeño del sistema.

#### 6.3.4 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIANTE REUNIONES MUNICIPALES

Terminada la etapa de ponderación se hizo necesario avanzar a la calificación de cada aspecto. En esta ocasión se celebran catorce (14) reuniones individuales con las entidades del SNARIV de cada municipio, y una reunión exclusivamente con agentes del orden departamental. En dichas reuniones se les invita a las entidades a revisar el estado real de cada uno de los aspectos, mediante la elección del escenario que mejor los representa. La diferencia entre este espacio y el de ponderaciones, es que en éste en lugar de analizar los elementos que se perciben como el *deber ser* para la conformación de sistemas de información, se analiza el grado de incorporación actual de dichos elementos a la realidad municipal o departamental (*ser*).

A este punto vale la pena hacer una acotación metodológica, a cada grupo se le insistió en abordar el ejercicio de ponderación y el ejercicio de calificación como dos ejercicios independientes, es decir no se trataba de ponderar más alto aquello de lo que más adolece el municipio por el simple hecho de no contar con ello, sino de ponderar alto lo que intrínsecamente se considera de amplia importancia para el sistema de información, se cuente o no se cuente con él. Lo contrario también aplica, no se trataba

de calificar laxamente lo que se considera de baja importancia relativa, la calificación para el aspecto depende el escenario no de cuán importante se percibe que sea a efectos de conformar sistemas de información.

Hecha esta distinción entre el deber ser y el ser, que además se vio fortalecida por haber realizado ambas tareas en momentos distantes del tiempo, se construyó una base de datos integrada con todas las puntuaciones obtenidas de la elección de escenarios para cada aspecto. La base incluye la calificación para la totalidad de administraciones objeto de evaluación, con columnas adicionales que contienen las justificaciones dadas a algunas de las elecciones de escenarios y las puntuaciones escaladas a nivel de características y aspectos. Las características de dicha base se discuten en la **sección 6.3.6**, mientras que la manera como se expande la calificación a nivel de característica y ejes se explica a continuación.

### 6.3.5 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y EJES

Todas las calificaciones del instrumento que posibilitan la sistematización del análisis estadístico de resultados, parte de dos insumos básicos: Los pesos de elementos del instrumento (aspectos, características y ejes) y los escenarios elegidos para cada aspecto. Una representación esquemática del proceso de calificación se ofrece en la figura 5.



Figura 5 Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico

En el nivel más primario de análisis se encuentra el aspecto, para el cual se elige un escenario que tiene un valor numérico específico, dicho valor se encuentra asociado a la escala Likert que le es propia. La información del escenario elegido para el aspecto, su valor numérico y el aporte de dicho aspecto a la calificación de la característica, se relacionan tal cómo se muestra en la figura 6.

A		B
1	MUNICIPIO	
2	Aspecto	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.
3	Ponderador o peso del aspecto	13.8%
4	Valo número del escenario	4
5	Escenario elegido	Se ha definido un protocolo o estándar para la clasificación de información, el mismo es usado por todos los funcionarios pero los datos se almacenan en computadores independientes.
6	Justificación del escenario elegido	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información manejada por enlace, tiene definido el protocolo, y se garantiza atención por medio de remisiones, aunque no tienen un sistema. El servicio se registra por la ficha que es amplia.
7	Aporte del aspecto al total de la característica	=B3*B4

Figura 6 Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica

Como se puede apreciar los aportes de cada aspecto al total de puntaje de la característica dependen del peso relativo del aspecto y de su valor numérico, y se obtiene como producto de éstos dos. La suma de los aportes de todos los aspectos propios de una característica determinará el puntaje para la misma tal como se muestra en la figura 7.

A		B	C	D
1	MUNICIPIO:			
2	CARACTERÍSTICA: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
3	ASPECTO	PESO	VALOR ESCENARIO	CONTRIBUCIÓN
4	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.	13.8%	4	0.55
5	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información física.	13.8%	4	0.55
6	Calidad de los registros de información.	35.0%	5	1.75
7	Clasificación de información compartida con otras entidades según tipos de hechos victimizantes y rutas de atención (Población desplazada y no desplazada, victimizaciones masivas e individuales, restitución de tierras, indemnizaciones administrativas, otros hechos victimizantes)	20.0%	5	1.00
8	Clasificación de la información según componentes de la política pública de atención a población víctima (Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia)	17.5%	1	0.18
9	TOTALES	100.0%		=SUMA(D4:D8)

Figura 7 Método de cálculo de la calificación de una característica



De manera similar se obtienen las puntuaciones a nivel de ejes, esta vez haciendo uso de las contribuciones de cada una de las características al total del eje. Las contribuciones de cada característica al total del eje se obtienen por medios similares, es decir, multiplicando el puntaje de la característica por su respectivo peso al interior del eje, tal como se muestra en la figura 8.

	A	B	C	D	E
1	<b>MUNICIPIO:</b>				
2	<b>EJE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>				
3	<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>PESO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>ESTADO</b>	<b>CONTRIBUCIÓN</b>
4	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	21.3%	4.0	AVANZADO	0.86
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN.	27.5%	3.3	BÁSICO	0.91
6	MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.	23.8%	3.0	BÁSICO	=B6*C6
7	EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.	27.5%	2.9	REGULAR	0.81
8	<b>TOTALES</b>	<b>100.0%</b>			<b>3.3</b>
9	<b>ESTADO DEL EJE.....</b>				<b>BÁSICO</b>

Figura 8 Método de cálculo de la calificación de un eje.

Es importante anotar que la evaluación del estado de los sistemas de información en cada administración, tanto municipal como departamental, implicó establecer estándares de comparación que facilitaran el debate técnico entre los actores más idóneos de cada municipalidad, todo esto con miras a la realización de una exposición de resultados más homogénea ante un comité de justicia transicional ampliado del orden departamental. Por tal motivo en la figura 9, y más específicamente en las celdas D4 a D7 y en la celda E9, se citan escalas de valoración para las características y los ejes respectivamente. A continuación una descripción de dichas escalas:

• **Escala genérica a nivel de eje y características:** Con miras a contar con un balance rápido del estado de cada administración en cada uno de los ejes y características se formuló la escala que se muestra en la Tabla 6 la cual es de tipo genérica, es decir, aplica para todos los elementos.

Tabla 5 Escala genérica para calificación de ejes y característica.

Calificación	Categoría o estado	Interpretación
[1-2)	INCIPIENTE	El eje o característica no existe o no opera dentro del municipio, ni en las entidades que conforman el SNARIV.
[2-3)	REGULAR	El eje o característica existe u opera dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV pero de manera muy rudimentaria. Su

		estado no se corresponde con los requerimientos de calidad que se exigen para la operación óptima del S.I.
[3-4)	<b>BÁSICO</b>	El eje o característica existe u opera dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV pero de manera elemental. Requiere ajustes menores para garantizar que aporte a la operación óptima de S.I.
[4-5)	<b>AVANZADO</b>	El eje o característica existe u opera muy bien dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV. Su estado debe ser mantenido para garantizar la operación óptima de S.I.

- **Escala específica nivel de eje:** Teniendo en cuenta la necesidad que se tiene de hacer interpretaciones más profundas y en contexto de los vacíos en cada uno de los ejes de análisis, y considerando que los ejes son elementos muy gruesos que requieren discusión ampliada, también se formuló un conjunto de siete escalas (una por cada eje) que permite una interpretación más precisa del puntaje obtenido. Dicha tabla puede ser consultada en el Anexo 2.

### 6.3.6 CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EN BASE DE DATOS INTEGRADA Y GENERACIÓN DE SALIDAS GRÁFICAS

De acuerdo con lo ya descrito en la sección 6.3.4, una vez que se recopilaban los valores de ponderación, y se diligenciaron los escenarios elegidos para cada uno de los aspectos de la matriz, se unificó toda la información en una base de datos integrada que contiene todos los insumos recopilados a lo largo de las reuniones de ponderación y calificación celebradas con las catorce administraciones municipales y la administración departamental. En la figura 9 se muestra el aspecto de la matriz. A continuación una descripción del contenido de cada columna.

- **Ponderador:** Representa el peso asignado al eje, la característica, y el aspecto. No obstante se ha dispuesto a nivel de escenario (repitiendo el valor para los escenarios de un mismo aspecto) con el fin de facilitar el triple producto de valor\*escenario\*ponderación. Los porcentajes siguen sumando 100% a lo largo de los aspectos de una misma característica, 100% a lo largo de las características de un mismo eje, y por último 100% a lo largo de toda la matriz para generar la calificación de todo el municipio.
- **Valor:** Contiene para los ejes y las características las contribuciones al total municipio y al total eje respectivamente. Para el caso de los aspectos contiene el escenario elegido en ese aspecto.

- **Rango/Escenario:** Contiene para el caso de los ejes y las características el rango cualitativo en que se ubica cada puntaje del eje y cada puntaje de la característica. Como ya se había mencionado se trabajó con una escala de cuatro posibles rangos: Incipiente, Regular, Básico y Avanzado. La interpretación de estos rangos está disponible para los ejes y se adjuntó en el archivo Excel denominado escalas cualitativas ejes y características. Esta columna también contiene para el caso de los aspectos el escenario elegido, esto con fines de facilitar determinados cálculos aritméticos.
- **Justificación:** Corresponde al relato de hechos que justifica el porqué de la elección de un escenario particular. En la justificación se disponen también aquellas salvedades de necesaria consideración para refinar la asignación de valor (columna BD) a cada uno de los escenarios. Esta tarea fue importante en el momento de garantizar que la cifra numérica si resumiera fielmente la realidad de cada municipio.
- **Puntaje:** Para el caso de los ejes y características, contiene el puntaje agregado obtenido de la ponderación de calificaciones para las características y de la suma de los aportes individuales de los aspectos, respectivamente. En el caso de los aspectos contiene la contribución del aspecto a la calificación total de la característica.

ÍTEM	EJE-CARACTERÍSTICA-ASPECTO-ESCENARIO	PONDERADOR	VALOR	RANGO/ESCENARIO	JUSTIFICACIÓN	PUNTAJE
1	EJE 1: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	17.0%	0.56	BÁSICO	NA	3.3
1.1	Característica 1.1: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	21.3%	0.9	AVANZADO	NA	4.0
1.1.1	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.	13.8%	4	4	Existe ficha de caracterización	
1.1.1.1	La información de carácter digital en su entidad se encuentra almacenada sin ninguna clasificación oficial.	13.8%	1	0	Existe ficha de caracterización	0.0
1.1.1.2	La información de carácter digital se encuentra distribuida en forma ordenada en carpetas y directorios, pero el método no es oficial y cada funcionario realiza sus propias clasificaciones en su computador personal.	13.8%	2	0	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información	0.0
1.1.1.3	Existen los lineamientos institucionales para la correcta clasificación de la información pero aún no se siguen a cabalidad por la totalidad de funcionarios.	13.8%	3	0	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información	0.0
1.1.1.4	Se ha definido un protocolo o estándar para la clasificación de información, el mismo es usado por todos los funcionarios pero los datos se almacenan en computadores independientes.	13.8%	4	1	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información	0.6
1.1.1.5	Se cuenta con un gestor de documentos donde se unifica y da orden a la información consumida, producida y difundida por todos los funcionarios.	13.8%	5	0	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información	0.0

Figura 9 Aspecto general de la matriz de datos

Después de unificados los resultados de todos los municipios y el departamento en una única base de datos como se muestra en la Figura 8, se construyen la serie de gráficos que muestran el desempeño de cada municipio y de la administración departamental en cada eje y característica evaluados. Los gráficos en cuestión se muestran en el capítulo de resultados del presente informe.



### 6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS

Tras una primera revisión del ejercicio de diagnóstico realizada por el comité evaluador del proyecto, surgió la necesidad de ampliar la discusión en tono al eje de tecnologías para que éste incluyera una mirada más profunda a los inventarios de equipos de cómputo y servidores, así como la construcción de un inventario de los recursos en sistemas de información con los que cuenta cada municipio y el departamento. Adicional a ello, se puso énfasis en la necesidad de describir de manera más completa los flujos de información que se presentan entre las entidades que componen el SNARIV a nivel municipal y departamental. Por tal motivo fue menester incorporar al conjunto de insumos los formatos de inventario que la Red Nacional de Información ha venido usando a lo largo de estudios de diagnóstico similares, y una descripción genérica de los intercambios de información entre entidades. A continuación un relato sucinto del propósito de cada formato y la forma como éstos fueron aplicados.

- **Inventario de equipos de cómputo y servidores:** Para lograr un balance de las características de los equipos de cómputo y de los servidores con los que cuenta cada una de las administraciones para la labor de víctimas, se usaron los formatos de inventario que entregó el RNI. Par la recolección de la información se procedió de dos formas: 1. Envío por correo electrónico para su diligenciamiento por parte de los enlaces de víctimas de cada municipio, y 2. Aplicación directa mediante observación física de los equipos durante las sesiones de visita a los municipios. Éstas últimas en los casos en que los enlaces no contaron con apoyo de ningún técnico en sistemas que los pudiera orientar en el diligenciamiento del formato. Mediante la aplicación de estos formato se midieron características como: tipo y versión del sistema operativo, capacidad de memoria, capacidad de disco duro, velocidad del procesador, estado del equipo (óptimo, aceptable, deficiente), propiedad del equipo (propio o en comodato), y si éste cuenta o no con conexión a internet. **Tabla 7.**

- **Inventario de sistemas de información:** Con el fin de conocer los recursos con los que cuenta el departamento y los municipios en términos de sistemas de información para población víctima, se aplicó un instrumento que mide el grado de incorporación de herramientas informáticas a los procesos de asistencia, atención y reparación integral del orden local. El inventario identifica que tan avanzadas son, desde la perspectiva tecnológica las herramientas que se están usando para procesos generales como: caracterización de población víctima, registro de la atención brindada, registro de las ayudas humanitarias inmediatas, registro de la información de la mesa de participación de víctimas, integración de la información se SISBEN y Red Unidos a las labores de víctimas, registro de información cartográfica de población víctima, entre otros. En el mismo inventario se recogen algunas otras variables propias del ámbito de gestión administrativa para ampliar la discusión del componente de tecnologías, entre ellas la asignación de responsables específicos a los reportes más importantes como el

RUSICST y el FUT, y el nivel de formación académica del personal dedicado a la labor de víctimas. **Ver Anexo 3.**

- **Descripción de los flujos de información:** para cada municipio y para el departamento se describió de forma muy general las instancias que participan en el proceso de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas, de esta manera se aclara como fluye la información de una entidad a otra, de una entidad hacía y desde los comités y sub-comités creados a partir de la Ley 1448; Además en cuáles procesos está siendo usada por cada entidad, cada cuanto se solicita dicha información, y cuál es el tiempo de resta máximo que debe esperar la entidad solicitante. La descripción del flujo de información se amplía mediante matriz explicativa que resume lo que cada entidad comparte con la otra y la periodicidad y oportunidad del dato. **Tabla 6.**

- **Caracterización de flujos de información entre entidades:** Con el fin de levantar el insumo complementario relativo a los flujos de información entre entidades se elaboró un diagrama de las dependencias que a nivel departamental participan en los procesos que tiene que ver con atención a población víctima. Para la elaboración del mapa de base que sirve de referente para la discusión de sistemas de información se consultó con la Dra. Lina Múnera, asistente para el enlace de víctimas del departamento de Risaralda, cuáles eran las instituciones que desempeñaban funciones en torno a los procesos de víctimas y que por tanto hacen parte del SNARIV a nivel regional. Con las claridades dadas por la funcionaria y el conocimiento general que el grupo consultor tenía de las atribuciones misionales que se les confiere a los diferentes organismos del estado en el marco de la ley 1448 se diseñó el flujograma de información que se referencia en la figura 10. A continuación se detallan las convenciones usadas en la elaboración del mapa:

**Bordes naranjas:** Con borde naranja se demarcan las entidades que realizan alguna labor en torno a la aplicación de las exigencias de la ley 1448. Estas entidades son las mismas que conforman el complejo de dependencias de la administración departamental.

**Bordes azules:** Con borde azul se especifican las funciones que cada una de las entidades del punto anterior realizan con referencia a población víctima. Esto para dejar clara la oferta institucional que de parte del departamento se realiza al respecto.

**Bordes verdes:** Con bordes verdes se refieren todas las instancias de discusión que la ley determina crear para garantizar la coordinación de esfuerzos en torno a la intervención de la población víctima. En esta categoría clasifican por ejemplo: El comité de Justicia Transicional departamental, sus subcomités operativos, y la mesa de participación de víctimas.

**Fondo naranja:** Con fondo Naranja se hace relieve de la instancia que desempeña la función de articular, coordinar y monitorear todos los esfuerzos de la administración departamental para el tema de víctimas.

**Numeración:** Cada entidad o grupo de entidades de una misma categoría son enumeradas con el fin de referenciarlas en una matriz explicativa (ver Tabla 6) que

indica el tipo de información que fluye entre dichas entidades, la frecuencia con la que se hacen requerimientos de información, y el grado de rapidez para responder a esos requerimientos. Se manejan apelativos como: Semanal, diaria, mensual, semestral, constante o por demanda cuando se trata de explicar la periodicidad con la que se dan los intercambios de información, y apelativos como: inmediata, retardada, prolongada y demás cuando se trata de indicar la oportunidad con la dicha información es entregada. Por convención cada intercambio se lista citando la pareja de entidades que están involucradas en la transacción de datos, siendo el primer número el origen, y el segundo número el destino de la información.

Con esta información se logró identificar en que puntos se presentan los principales cuellos de botella en materia de restablecimiento y goce efectivo de derechos por parte de la población víctima.

## 7. RESULTADOS

### 7.1 Flujos de información

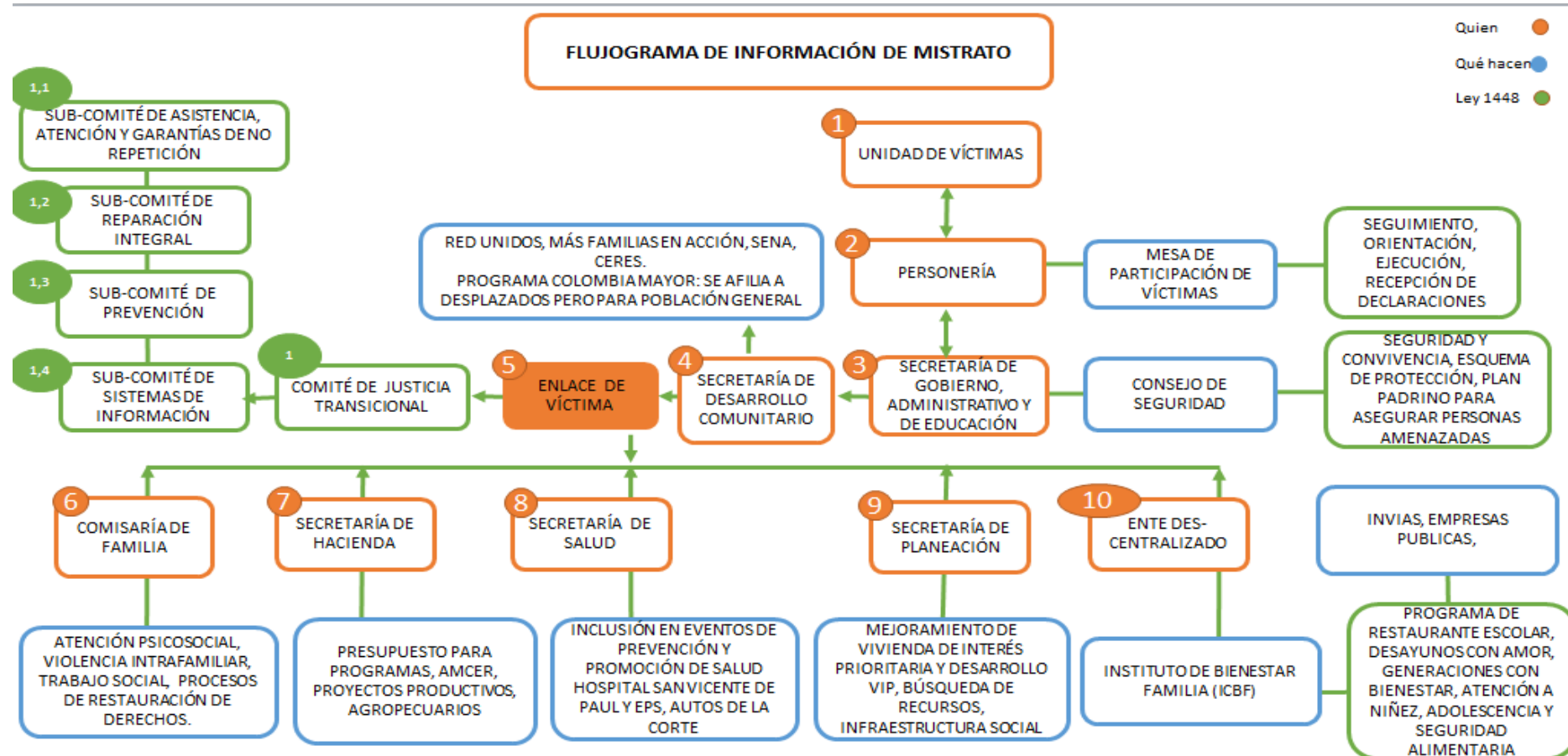


Figura 10 Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Mistrató

### 7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información

Tabla 6 Flujo de información entre entidades del SNARIV en Mistrató

MATRIZ DE FLUJO DE INFORMACIÓN EN MISTRATÓ			
DESDE-HACIA	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1-2	Unidad nacional da respuesta de la valoración de la inclusión y esta respuesta se demora por ley 60 días, pero algunas se demoran más tiempo.	Semanal	anual entre 8 meses y un año
2-1	Personería y La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: Desde Personería se hace toma de declaraciones, y a cada persona se le hace una carpeta de seguimiento con todas las resoluciones relacionadas. Nos cuentan el caso de unas personas que declararon como víctimas de manera independiente y no habían recibido ayuda humanitaria, pero ahora sí la están solicitando; las declaraciones parecen haberse traspapelado en Acción Social, pero sí se tiene copia y carpeta del caso, por lo que se va a enviar la información para atender la solicitud con prontitud.	Semanal	anual entre 8 meses y un año
3-1-2	Se toman las declaraciones en formato Físico y digital, estas son enviadas a la unidad de víctimas. La unidad nacional hace jornadas para declaraciones, pero no las comunica a la personería. La defensoría del pueblo en conjunto con la unidad, este año acompañaron, habían programado para la semana siguiente y cancelaron. Es un problema porque los Embera vienen de la zona rural muy lejos y esto genera inconformidades en la comunidad. Las ayudas humanitarias son entre enlace, secretaria de gobierno y personería. Las ayudas se entregan este año con convenio-contratación de 3 almacenes que tienen la capacidad de entregar lo que requieren. Este año se hizo convenio con la unidad de víctimas nacional para entrega de ayuda humanitaria inmediata. Entre el personero y la secretaría hacen una valoración de la vulneración que tiene la persona para ayuda inmediata, se recibe la declaración y se lleva a valoración. Luego a secretaría de gobierno se le informa de la ayuda inmediata y tiene una entrevista con la persona. El desprendible que da personería se muestra a gobierno, y luego se llama a enlace y le explica a la persona todo lo que tiene	Inmediata	entre 1 a 3 meses

	derecho y se registra y se envía a Bogotá. Se demoran con las resoluciones aproximadamente 60 días.		
3-4	Desde la Secretaría de Gobierno está adscrita la Policía Nacional, y desde allí se maneja la seguridad de las víctimas, capacitaciones y protección. Nos comentan que especialmente para víctimas hay Plan Padrino, que ofrece seguridad a las víctimas. También tienen otros programas consignados en el diagrama de ruta de atención, acorde a las ayudas. Red Unida, Familias en Acción, Secretaría de Desarrollo Comunitario y Colombia Mayor está adscrita a la Secretaría de Gobierno.	Por demanda	Inmediata
5-10	Enlace con ICBF se comunican cuando requiere consultas de información, pero no existe mayor comunicación ni interoperabilidad entre estas entidades.	Esporádica	Inmediata
5-9	Enlace y planeación: se pide información referente a los programas de mejoramiento de vivienda, número de beneficiarios, se tiene que dar información sobre autos de la corte, población retornada, escuelas, que contratos tienen, que veredas se han registrado, caracterización sobre el resguardo, esta información es utilizada para el reporte al RUSICST.	3 meses y 6 meses	inmediata
5-8	Enlace y secretaría de salud: tiene información sobre cobertura, las personas que ya han declarado son remitidas a la secretaría de salud para solucionar el tema de cobertura en salud y para la indemnización. La información que se requiere es para la caracterización de la población víctima. Salud envía reporte sobre la atención en salud a víctimas.	Por demanda	Inmediata
8-5	Secretaría de salud a enlace: para informes de cobertura, para los comités de justicia se entrega reporte, ellos están al día y tienen organizada la información, tiene buena interoperabilidad con el hospital, en este momento se está gestionando el acceso al VIVANTO para la secretaría de salud.	Por demanda	Inmediata
5-7	Secretaría de hacienda y enlace: hay un rubro específico para desplazamiento, la información que pide enlace a hacienda es sobre el presupuesto para indígenas, adulto mayor, desplazados, para niñez y adolescencia.	Por demanda	Inmediata

## 7.2 Diagnóstico de Necesidades

Salvo por la eficiencia de los flujos de información en Mistrató, tres de las características tienen una calificación entre básica y regular, lo que indica que se debe detallar sobre los aspectos que han obtenido una valoración baja para hacer hincapié en su fortalecimiento. A continuación se detallan algunos de esos aspectos.

### 7.2.1 Eje de Gestión de la Información

#### 7.2.1.1 Clasificación de la Información

La Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital tiene un nivel de desarrollo básico, dado que los datos de carácter digital se encuentra distribuida en forma ordenada en carpetas y directorios, pese a que el método no es oficial y cada funcionario realiza sus propias clasificaciones en su computador personal. Frente a la Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información física, se encontró que desde la personería y la Secretaría de Gobierno hay respaldo de la información física en AZs para el tema de víctimas pero los criterios de clasificación son incipientes y no favorecen el rastreo rápido de la información requerida.

A pesar de ello, el registro de la información de víctimas en formatos físicos y digitales se realiza bajo los estándares de la UARIV. En el proceso de producir y difundir información se realizan diferenciaciones según hechos victimizantes, y las mismas obedecen al marco jurídico que regula las rutas de atención, pero el proceso de clasificación es manual y no se logra siempre precisión y celeridad en el dato. Así mismo, existen fronteras que determinan el tránsito del caso de una instancia a la otra, y la información inherente a cada una de las etapas de atención, asistencia y reparación de la víctima se almacenan de acuerdo con unos mínimos de calidad que garantizan el seguimiento a los casos individuales, no obstante dicho seguimiento es incipiente y se realiza por vías manuales.



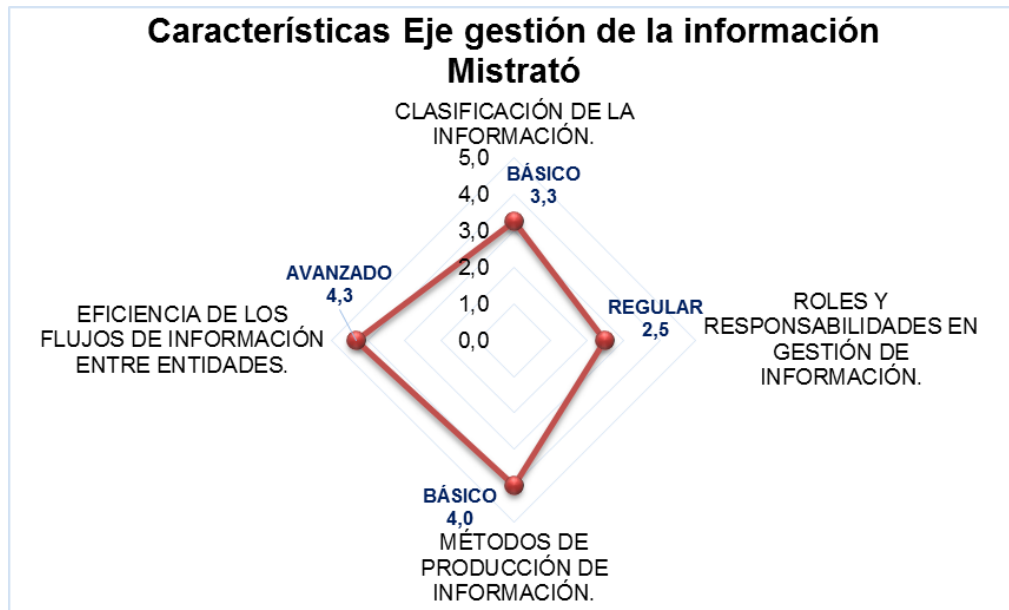


Figura 11 Eje de Gestión de la Información

#### 7.2.1.2 Roles y Responsabilidades En Gestión De Información

En cuanto a la Claridad respecto a la información requerida para activar, consolidar y monitorear la política pública de víctimas Se tiene precisión respecto a las necesidades de información para la atención a población víctima y de las entidades que deben aportar cada tipo de información, pero los acuerdos para el reporte periódico del dato aún no se han consolidado, en términos de periodicidad, formas y tiempos como esfuerzo anexo al flujo de información de caracterización de población.

Las Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas realizan consulta de población a través del sistema de información VIVANTO para lo cual ya existe en términos del municipio de Mistrató una Manual de funciones del personal encargado de las responsabilidades de acopio de información. De igual manera el Conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas se lleva a cabo en Mistrató con funciones asignadas al personal que manifiestan a través de la valoración de escenarios un actuar bajo el conocimiento de los alcances de la información a difundir, pese a que desde el PAV se manifiesta que ante Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448 la entidad no cuenta con suficiente conocimiento sobre sus funciones misionales.

#### 7.2.1.3 Métodos de Producción De Información

En cuanto a Formatos para la producción y almacenamiento de información se precisa decir que desde el PAV, se realizan entrevistas semiestructuradas para la caracterización y enrutamiento de casos, como labor anexa el registro único de víctimas, eje transversal de la política pública en el tema. Sin embargo la información generada debe ser documentada de una manera formal. No es el caso de otras entidades. Así



mismo según los cinco componentes de la ley, que son: 1) Asistencia y Atención; 2) Reparación Integral, 3) Prevención y Protección, 4) Verdad y 5) Justicia, cuentan con métodos de diligenciamiento de información particulares según lineamientos nacionales, siendo preciso consolidar la articulación entre el contenido de los diferentes formatos para facilitar su posterior incorporación a un Sistema de Información municipal.

El municipio cuenta con un Grado de destreza y refinación en la producción de información que ha llegado hasta el nivel de bases de datos propias. Más aun, un potencial en cuanto a la producción de información los funcionarios presentes en el PAV tienen Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima y sin embargo la sumatoria de funciones y el volumen de trabajo impone limitaciones operativas.

Así mismo, la información para cada componente de la política pública se levanta de acuerdo a cada etapa del proceso de reparación integral. Los métodos para el levantamiento de los datos están normalizados y se ejecuta con regularidad, lo que genera un nivel avanzado según la metodología usada para el aspecto Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima<sup>14</sup>

#### ***7.2.1.4 Eficiencia de Los Flujos de Información Entre Entidades***

Para un aspecto de Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información la valoración cualitativa diligenciada a través del instrumento guía se ubica en un nivel avanzado.

Bien es sabido que la gestión pública no está exenta del liderazgo institucional, en ése sentido se corroboró que el Liderazgo institucional en gestión de la información es incipiente en tanto ningún ente local hace las de referente en materia de gestión y manejo de sistemas de información y de hecho La información que produce la entidad no es difundida de manera eficiente hacia las demás instituciones usuarias.

La Disponibilidad de información sobre inclusión de víctimas al RUV/RUPD está condicionada por los tiempos de La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas por lo que desde lo local se cuenta con poca celeridad para dar respuesta a la población.

El Seguimiento a flujos de información del orden municipal ha sido calificado a un nivel incipiente dado que los tiempos de respuesta de las entidades ante solicitudes de información no son monitoreados y en muchos casos se actúa en función de la urgencia de las agendas propias de las secretarías. No es nada diferente la situación a

---

<sup>14</sup> Entiéndase como componente de política pública en víctimas: Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia.

escala departamental en tanto Seguimiento a flujos de información tampoco se escapa del marco de la urgencia.

### 7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica

La recolección de la información para el diagnóstico del eje contó con la valoración de aspectos y escenarios según la metodología. Anexo a ello, se realizó el inventario de equipos y sistemas de información. Como se puede ver en siguiente gráfica, las necesidades son claras en cuanto a Centros de Datos e instalación y disponibilidad de uso y administración de Servidores.

#### Características Eje infraestructura tecnológica Mistrató

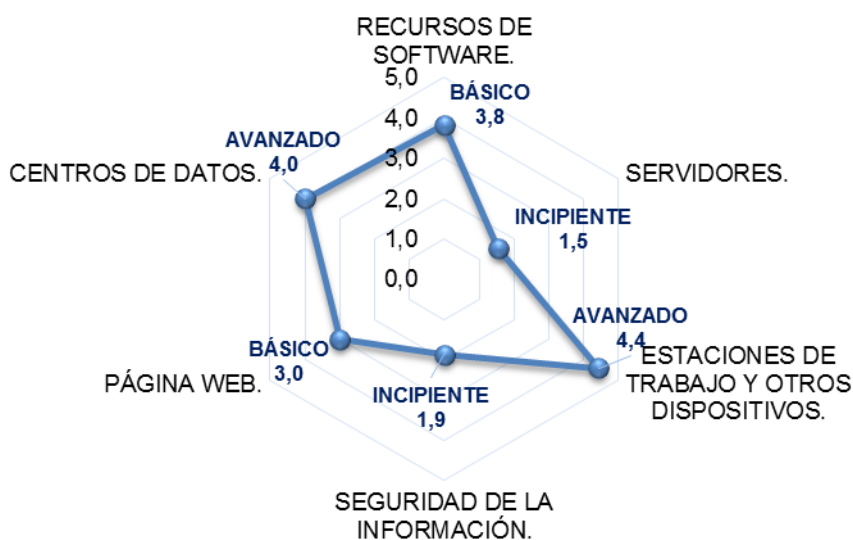


Figura 12 Eje de Infraestructura Tecnológica

A continuación se pueden detallar las valoraciones cualitativas para cada característica del presente eje.

Tabla 7 Inventario de equipos y recursos para sistemas de información

ENTIDAD	TIPO DE EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPOS	SISTEMA OPERATIVO	CAPACIDAD DE MEMORIA RAM (GB)	CAPACIDAD DE DISCO DURO (GB)	VELOCIDAD PROCESADOR (Mhz)	ESTADO DEL EQUIPO	PROPIEDAD DEL EQUIPO	RED / INTERNET
Enlace	Escritorio	1	Windows XP Professional	1	150	3400	Óptimo	Comodato	Ocasional
Personería	Escritorio	1	Windows 7 Home Premium	2	360	2600	Óptimo	Propio	Sí

Fuente: Elaboración propia

#### 7.2.2.1 Recursos De Software

La Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial se limita al uso de teléfonos, Fax y correos institucionales, pero no existen otros mecanismos

internos y exclusivos para la operatividad de la comunicación entre funcionarios y entidades,

El fluido eléctrico en las instalaciones de atención en el Municipio no cuenta con alternativas ante posibles cortes o fallas en el suministro del mismo, se dice desde el diligenciamiento de la ficha inventario que la causa de la no existencia de medidas de contingencia para el suministro eléctrico es del orden presupuestal.

#### ***7.2.2.2 Servidores***

En ese mismo orden no hay medidas de seguridad en la tenencia de la información pues la misma se almacena en bases de datos y discos duros sin copias de seguridad ya que no se cuentan con servidores, cuya ausencia es suplida con servicios gratuitos vía internet con Disponibilidad 24/7 de servidores.

Ante las solicitudes de información externa hay que decir que éstas, se realizan de manera manual y no se cuentan con aplicativos que permitan dar respuesta rápida y ordenada a dichas solicitudes, en parte por el hecho mismo de contar con gran des volúmenes de información en físico, caso UARIV.

#### ***7.2.2.3 Estaciones de Trabajo Y Otros Dispositivos***

Para el Municipio de Mistrató la Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo el PAV cuenta con estaciones de trabajo propias para los miembros de los equipos de trabajo que así lo requieren, y poseen características suficientes para las tareas que deben realizar, así como posibilidades de mejoras a futuro o cambio por obsolescencia tecnológica. La disponibilidad es de uso exclusivo para la atención a víctimas. En términos físicos y de infraestructura, el PAV cuenta con los dispositivos necesarios para realizar tareas adicionales o complementarias en el cumplimiento de su misión.

#### ***7.2.2.4 Seguridad de La Información***

No es un secreto que la sensibilidad social y política de la información manejada es una realidad que demanda medidas de seguridad claras y eficientes. Es una necesidad imperiosa que tanto en el punto de atención como en el resto de entidades vinculadas al tema, se tomen medidas de seguridad a fin de garantizar la no utilización indebida de información.

Para el caso PAV sí existe una Protección contra intrusiones externas, que hacen uso de Muros de Fuego para la protección de bases de datos y estaciones de trabajo.

### **7.2.2.5 Página Web**

Un componente importante de un futuro (S.I) tiene que ver con la Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima en ése sentido la entidad posee un sitio web completo desde el cual sus miembros y clientes pueden acceder a diferentes servicios, soporte e información específica relacionada con el tema de víctimas con una fácil interacción y consulta. La página posee un administrador que garantiza su actualización permanente. Lo cual pone éste aspecto evaluado en un nivel avanzado.

No es el caso para el resto de dependencias municipales (secretaría) ya que si bien cuentan con Página Web, no se usa la herramienta en tanto espacio de difusión de información oportuna para las víctimas en términos de su atención rutas.

### **7.2.2.6 Centros de Datos**

Es una necesidad que tanto la UARIV como el mismo municipio, convengan la instalación de un centro de datos que permita almacenar información específicamente en el tema víctimas y los temas asociados la reparación. Ya que hasta la fecha la información se almacena en estaciones de trabajo.

### **7.2.3 Eje de Infraestructura Física**

#### **7.2.3.1 Centro De Cómputo**

La Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo habla de un PAV dotado con la infraestructura y las medidas de seguridad adecuadas para garantizar los servicios que presta. Una sala de cómputo completa para la atención a víctimas con computadores y materiales necesarios para dar cobertura a las solicitudes diarias de asistencia y atención tiene lugar en el PAV.

#### **7.2.3.2 Cableado Estructurado**

El Estado del cableado horizontal para la interconexión de recursos tecnológicos es incipiente ya que la sede no cuenta con un canal de comunicaciones, y las estaciones de trabajo no se comunican entre sí vía red.

El PAV posee una sede con dos o más pisos y requiere también gabinetes de comunicaciones para soportar el tráfico de datos entre las estaciones de trabajo, los servidores y el canal de comunicaciones externo. Así mismo la sede cuenta con un cuarto de comunicaciones básico al que llega el canal de comunicaciones externo el cual requiere de medidas de seguridad informática.

La disponibilidad de internet en el sitio es permanente y se cuenta con repetidores de señal para expandir la misma a otras áreas de trabajo.

### 7.2.3.3 Seguridad Física

El acceso a la entidad es mediado por un esquema de seguridad privada y pública sin mayor rigor en tanto a los protocolos de seguridad. Sin embargo la percepción de la seguridad sitúa la valoración en un nivel avanzado en todas sus características como se ve en la siguiente figura.

### Características Eje infraestructura física Mistrató

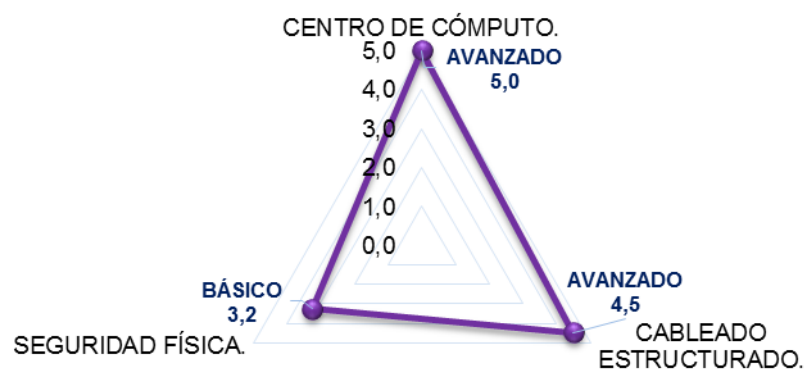


Figura 13 Eje de Infraestructura Física

Sin embargo es necesario que en términos del PAV se conciba la seguridad física desde una perspectiva integral de brindar mejores garantía de estancia a la población víctima. Así mismo, es necesaria la formulación de un Plan de Contingencia ante emergencias del orden natural o social como lo manifiestan los propios agentes consultados.

### 7.2.4 Eje de Condiciones del territorio

En términos generales el desarrollo en materia territorial para la atención y reparación de víctimas, desde un punto de vista, se servicios públicos, ordenamiento territorial, cobertura de servicios y otros es incipiente. A continuación se relacionan los detalles de las situaciones seleccionadas para éste municipio.

## Características Eje condiciones del territorio Mistrató

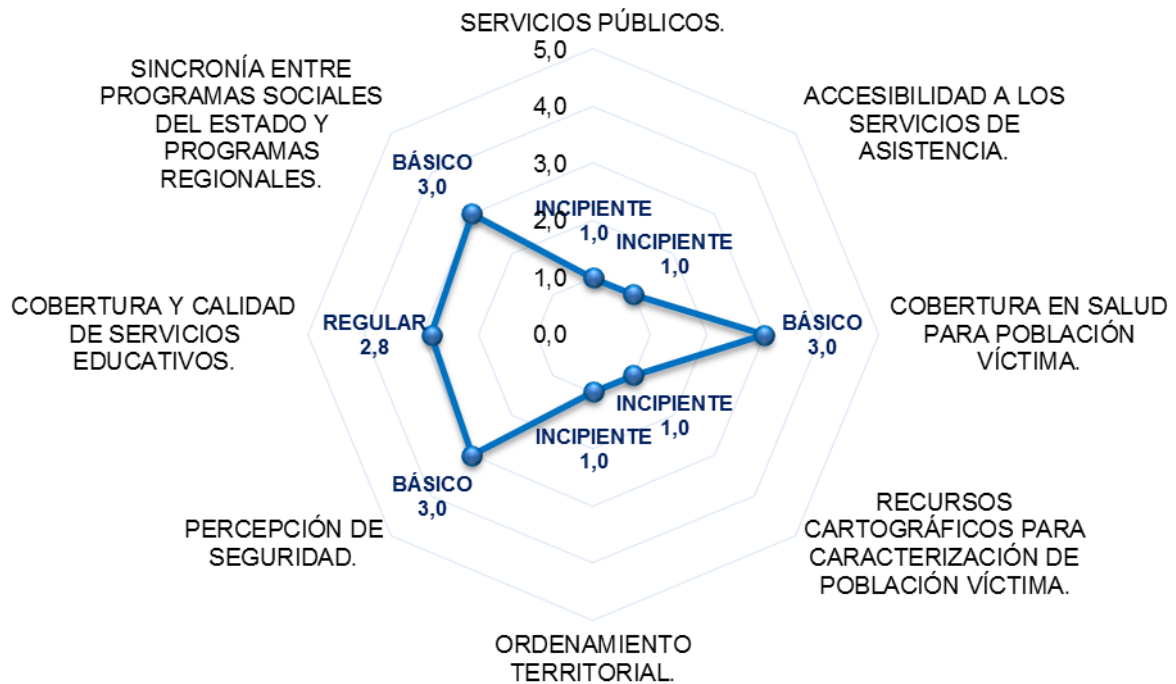


Figura 14 Eje Condiciones del Territorio.

Mucho de lo mencionado se puede leer en la anterior figura, en tanto la cobertura de servicios públicos, recursos cartográficos y percepción de seguridad tiene un nivel incipiente y otras características a analizar en adelante.

### 7.2.4.1 Servicios Públicos

Teniendo en cuenta que la vivienda, es la unidad urbana que condensa la presencia de servicios públicos domiciliarios, se decidió evaluar el conocimiento y la disponibilidad de información municipal en materia de servicios, desde la óptica del déficit de vivienda cualitativo y cuantitativo. Al respecto cabe decir que el municipio no cuenta con un inventario de viviendas ni familias que se encuentren en condiciones de informalidad y carencia de vivienda propia y en condiciones adecuadas.

### 7.2.4.2 Accesibilidad a los servicios de Asistencia

Por su geografía, el municipio de Mistrató demanda de estrategias que acerquen a las víctimas a las instituciones encargadas de su atención. En ese sentido los funcionarios citados a la plenaria de la consultoría, ha manifestado que no se cuenta con tal estrategia, la unidad móvil no ha sido una acción recurrente en el municipio y el distanciamiento de las veredas donde han ocurrido los hechos de violencia impide en muchos casos una adecuada caracterización y atención de la población víctimas.



#### **7.2.4.3 Cobertura en Salud para Población Víctima**

Valorado desde una característica Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima el PAV cuenta con una base de datos que enlista la condición en cobertura en salud de los habitantes del municipio haciendo distinción entre población víctima y no víctima. La base de datos se actualiza periódicamente gracias a la cooperación interinstitucional.

#### **7.2.4.4 Recursos Cartográficos para Caracterización de Población Víctima**

La Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas son insípidos en tanto las entidades que conforman los subcomités operativos para la atención de víctimas no han desarrollado actividades de cartografía social, mapas de riesgos y otras herramientas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales asociadas a la población víctima. Tampoco se cuenta con software especializado para la espacialización de datos.

#### **7.2.4.5 Ordenamiento Territorial**

La articulación del ordenamiento territorial con los procesos de reparación y restitución de derechos tiene el tema de la vivienda como pilar a través de los procesos de Reubicación de vivienda. Dice el mismo Plan de Acción citado con anterioridad que el acompañamiento en los procesos de reubicación ha sido precario.

En el momento el municipio de Mistrató, ha desarrollado en el marco de su Esquema de Ordenamiento Territorial, un programa de mejoramiento de vivienda el cual cuenta con base de datos de beneficiarios en el cual se puede visibilizar la población víctima por el conflicto, la información es susceptible de ser estandarizada e integrada a la rutas de atención, con la dificultad de que el programa se circunscribe a un periodo de gobierno.

#### **7.2.4.6 Percepción de Seguridad**

Legalmente, la responsabilidad de la Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas recaen sobre los consejos de seguridad ciudadana en cabeza del Alcalde Municipal. Sin embargo la seguridad es una asunto complejo y remite a las condiciones generales del habitar de cada individuo. Aun así el municipio de Mistrató cuenta con un esquema de protección a la ciudadanía en general con casos particularizados según manifestaron los funcionarios reunidos en Plenaria, que a saber se trata de: Policía Nacional, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Personería Municipal, ICBF y otros.

#### 7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos

En la actualidad el municipio no cuenta con una diferenciación de población víctima vinculada al sistema educativo municipal y departamental. El programa Risaralda Profesional del Departamento, tiene vinculadas algunas personas a la formación universitaria pero no necesariamente estas son víctimas por el conflicto armado.

#### 7.2.4.8 Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas

##### Regionales

Vale decir que La comunicación entre el DPS y el Municipio es constante y favorece la articulación entre éste y las entidades del orden territorial de tal manera que se optimizan los esfuerzos conjuntos en favor de las víctimas.

Ya la Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal es óptima. Los funcionarios perciben una articulación correcta sobre la base de flujos de información y responsabilidades compartidas de manera que se garantiza una correcta interoperabilidad en el municipio. Es decir se ha logrado una coordinación tal que la oferta institucional esté implementada en territorio.

#### 7.2.5 Eje de Recursos Financieros

### Características Ejes recursos financieros, marco de gobernanza y recursos humanos Mistrató

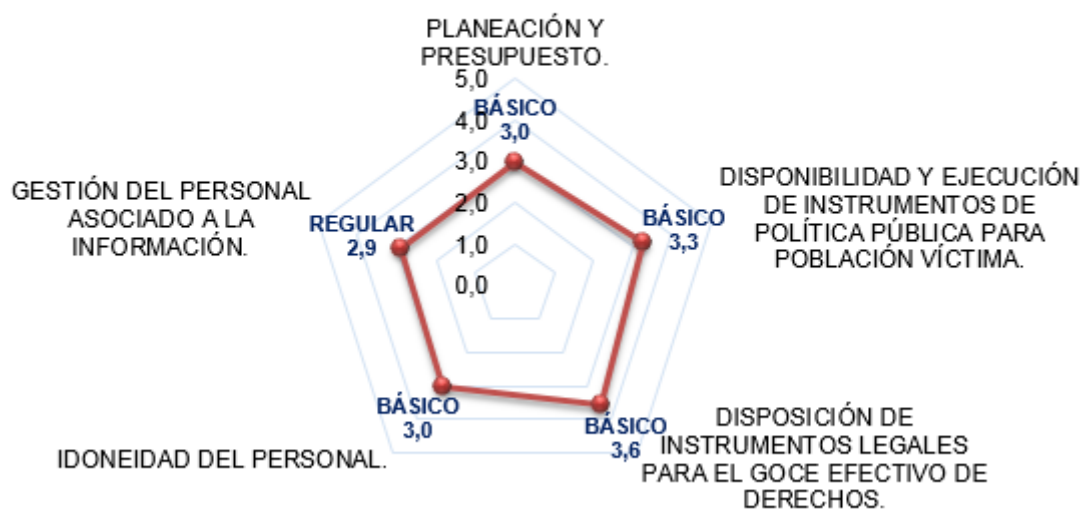


Figura 15 Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos

### **7.2.5.1 Planeación y Presupuesto**

La evaluación del aspecto Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448 fue contrastado con el Plan de Acción. Los funcionarios del municipio si conocen de instrumentos de gestión pero no conocen los mecanismos para su materialización.

Pese a que no se conoce el rubro específico para la atención a las víctimas, en este municipio, se manifestó en la plenaria que sí existe un presupuesto que permite cierto grado de maniobrabilidad en las instituciones encargadas de la atención.

El POSI como instrumento marco de gestión económica en materia de sistemas de información aún no se ha concretado.

## **7.2.6 Eje Marco de Gobernanza**

### **7.2.6.1 Disponibilidad y Ejecución de Instrumentos de Política Pública para Población Víctima**

En coherencia con la metodología usada, el aspecto Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas busca valorar el grado de avance en materia de gestión de actos administrativos como elemento para refrendar acuerdos y directrices, en ese sentido el Municipio de Mistrató y las secretarías técnicas de los subcomités no realizan la labor de sistematización.

Se han logrado acuerdos preliminares en cuanto a flujo de información entre entidades, pero los esfuerzos son puntuales y desarticulados pudiendo no haber sido aprobados por el comité territorial de justicia transicional y sus subcomités operativos.

También se cuenta con el plan de acción territorial aprobado mediante acto administrativo, se está ejecutando a cabalidad y se dispone de mecanismos para el control periódico de la gestión.

Los sub-comités se encuentran conformados y operando conforme a lo dispuesto en la norma pero se tienen serias dificultades para la definición de sus funciones en el marco específico de gestión de información.

### 7.2.6.2 Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos

Las Capacidades del ente territorial para el conocimiento y aplicación de decretos y leyes relacionados con el tema de víctimas, se decidió valorar desde la inclusión del enfoque diferencial en la institucionalización de la ley 1448, a lo cual los funcionarios consultado manifiesta tener el conocimiento de los decretos y leyes particulares para grupos étnicos (afrodescendientes, indígenas, gitanos Rom). Lo anterior se refleja ligeramente en la sistematización estadística de población atendida según enfoque diferencial como se puede notar en la siguiente tabla tomada del Plan de Acción.

Tabla 8 Población víctima según enfoque diferencial

ZONA RURAL	ZONA URBANA	TOTAL
<b>169</b>	<b>95</b>	<b>264</b>
<b>POBLACION SEGÚN GENERO</b>		
<b>MUJERES</b>	<b>140</b>	
<b>GESTANTES</b>	<b>8</b>	
<b>LACTANTES</b>	<b>13</b>	
<b>HOMBRES</b>	<b>124</b>	
<b>POBLACION SEGÚN GRUPO ETNICO</b>		
<b>INDIGENAS</b>	<b>176</b>	
<b>AFROCOLOMBIANO</b>	<b>8</b>	
<b>OTRO</b>	<b>80</b>	
<b>POBLACION SEGÚN GRUPO ETAREO</b>		
<b>MENORES DE 7 AÑOS</b>	<b>65</b>	
<b>DE 8 A 18 AÑOS</b>	<b>89</b>	
<b>ADULTOS</b>	<b>93</b>	
<b>ADULTOS MAYORES</b>	<b>17</b>	
<b>ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO</b>		
<b>DESESCOLARIZADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	<b>75</b>	
<b>HOMBRES</b>	<b>43</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	

Fuente: Plan de Acción Territorial Mistrató

El Estado actual de la aplicación de los instrumentos técnicos-legales en los entes territoriales en cuanto al tema tiene un desenlace básico en el municipio y las Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación se perciben desde las instituciones consultadas como de un nivel avanzado.

## **7.2.7 Eje de Recursos Humanos**

### ***7.2.7.1 Idoneidad Del Personal***

Frente a la idoneidad es importante decir que se ha capacitado personal que trata a las víctimas en cuanto a atención, asistencia y/o reparación de acuerdo a los decretos y leyes, instrumentos técnicos-legales y gestión de la información y este personal capacitado trabaja directamente con víctimas.

En ese sentido el personal que trabaja en el tema de víctimas (atención, asistencia y reparación) es idóneo puesto que cuenta con competencias en al menos conocimiento o, formación académica o experiencia laboral en la temática de víctimas que sean demostrables y verificables, sin embargo su función y la eficiencia de su servicio está limitada por las condiciones laborales como estar contratado indirectamente, no tener definido claramente sus funciones y no contar con las herramientas de trabajo adecuadas y políticas como el orden público, el desinterés de las entidades a garantizar cumplimiento cabal de las normas en cuanto a la atención, asistencia y reparación de víctimas.

### ***7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información***

En el momento de aplicado el instrumento diagnóstico en el PAV, se constató mediante el diligenciamiento del inventario de recursos tecnológicos y sistemas de información, que la institución cuenta con personal capacitado para el manejo de sistemas de información.

Ninguno de los funcionarios accedió a la institución mediante concurso de méritos. Lo cual no necesariamente ha sido un impedimento para el desarrollo de funciones que exigen competencias particulares en tanto hechos victimizantes.

Es necesario en aras de mejorar los procesos de atención incorporar por medios virtuales y físicos herramientas para el registro de quejas y reclamos que posteriormente puedan ser sistematizadas para la toma de decisiones.

Así las cosas, diversos funcionarios reunidos en plenaria estuvieron de acuerdo en calificar el clima institucional para la interoperabilidad como favorable para la concertación de acuerdos fértiles para la implementación de un sistema de información en víctimas<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Para ampliar información específica de inventario y/o diagnóstico, ver fichas anexas.

## 8. CONCLUSIONES DE CAMPO

De acuerdo a las salidas de campo se puede concluir lo siguiente:

- Si bien los funcionarios que trabajan con víctimas demuestran tener conocimientos vastos y precisos acerca de su función y los alcances de la misma, es preciso observar, haciendo entre líneas, que tienen un cierto grado de desorientación frente a su misión institucional. El principal factor de desorientación se encuentra en lo confusa, que aún les resulta la ley 1448 y los requerimientos que el ministerio del interior y la UARIV hace a las entidades municipales. Esto seguramente se debe a lo reciente que es dicha Ley y se requiere de más tiempo para asimilarla.
- La responsabilidad del manejo de la información de las víctimas está concentrada y condensada en el enlace municipal, que en todos los casos es un funcionario de contrato temporal, situación que complejiza el flujo de la misma, ya que cuando al enlace le renuevan contrato o tiene vacaciones, los procesos de atención a las víctimas y los requerimientos de la información se ven forzados a parar.
- Hay una conciencia institucional de proveer a las víctimas de la mejor atención y ofrecer soluciones (dentro del marco de la ley) óptimas para este grupo humano, sin embargo, son limitados los recursos y las herramientas de las que disponen los municipios, son insuficientes de hecho. Esto se debe principalmente al tenue apoyo que prestan la UARIV y el ministerio a estos entes municipales.
- Hay una queja generalizada por parte de los funcionarios que trabajan el tema de víctimas, frente al programa de capacitaciones y formación que ofrecen UARIV y ministerio. En razón a que las capacitaciones no son sistemáticas, sin referencia a la periodicidad, sino más bien a los contenidos y los impactos de la información que se sustrae de dicho intercambio. De igual forma, no hay una oferta de formación formal como apoyo a diplomados, cursos técnicos, pregrados o posgrados para los funcionarios que trabajan con víctimas.
- Los entes y las instituciones descentralizadas laboran coordinadamente en cuanto a la atención de víctimas, hay un flujo de información adecuado, pero estos sucesos de coordinación y comunicación interinstitucional existen informalmente.
  - El enlace municipal no cuenta con apoyo psico-social para la atención a las víctimas. De igual forma, las condiciones laborales de estos funcionarios no son las óptimas, se les contrata por periodos cortos, y en la



mayoría de los municipios se les contrata como técnicos, lo cual influye en su asignación salarial y la dedicación no es exclusiva al tema de víctimas.

## **9. PLAN MUNICIPAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA**

El Plan de Mejoramiento, es el instrumento que acopia y articula todas las acciones prioritarias que se deben desarrollar para mejorar las necesidades identificadas en el diagnóstico. Cada aspecto del diagnóstico identificado como necesidad, demandará una serie de acciones precisas y específicas, que escalonadas por su prioridad, estarán orientadas a mejorar las condiciones del sistema de información de víctimas. Cada acción o conjunto de acciones debe tener asignado claramente; objetivo, acciones, metas, responsables, indicadores, recursos, y un medio de verificación; así como un sistema de monitoreo y control e garanticen su análisis de avance en el tiempo.

El Plan de Mejoramiento tiene como base los resultados del diagnóstico realizado, dentro del marco de referencia del RNI. Su objetivo es orientar las acciones requeridas para superar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas que tienen hoy instaladas los municipios. Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por uno futuro de mejor calidad, manteniendo las fortalezas.

El marco de referencia o línea base en que se fundamenta el plan de mejoramiento, priorizará el tratamiento de las debilidades o necesidades señaladas por el diagnóstico y las causas o factores que las propician. Para que este plan sea eficaz y efectivo, no solo se debe evidenciar que la situación deseada se alcance, sino también superar las debilidades y sus causas.

Según Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010, pág. 3), el plan de mejoramiento

[...] Facilita la instalación de un proceso de mejoramiento continuo. En la medida que en se van logrando las acciones de mejora propuestas en determinadas características, o en el conjunto de ellas, puede continuar avanzando en el mejoramiento, de tal forma de incorporar a la práctica habitual de la institución acciones específicas de seguimiento y evaluación permanente que permiten detectar cuellos de botella institucionales u otros factores que dificultan el curso natural del mejoramiento propuesto.

## 9.1. Metodología para desarrollar el plan de mejoramiento

La metodología del presente plan de mejoramiento es una adaptación de una creada y aplicada por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010) y se compone de dos fases:

### Primera Fase: Análisis de las debilidades o necesidades detectadas

- 1) Analizar las causas de cada debilidad señalada en las características; se debe responder la pregunta: ¿de qué depende lo que está mal?
- 2) Determinar la posible acción que permitirá corregir o eliminar los factores que provocan la situación actual.
- 3) Seleccionar las acciones factibles de cumplir e indicar en qué proporción permitirán superar la debilidad.

En esta primera parte, una vez terminado el diagnóstico de necesidades de información realizado en el municipio, se debe condensar la información de las necesidades, respondiendo a los ítems 1,2 y 3 en la siguiente matriz:

Tabla 9 Ejemplo de matriz de debilidad-acción

MUNICIPIO		
DEBILIDAD	CAUSAS QUE PROVOCAN LA SITUACION	POSIBLES ACCIONES
El registro de la información de víctimas en formatos físicos y digitales no se realiza bajo los estándares de la UARIV	No existe una directriz por parte de la alcaldía y/o UARIV para que se usen los formatos de la UARIV	Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos
Su entidad no conoce plenamente la totalidad de las funciones misionales que debe desempeñar en el marco de la ley 1448 (Prevención, asistencia, atención y reparación). Por tal motivo no las cumple cabalmente.	La UARIV no ha capacitado a los funcionarios en la ley 1448	Capacitar a todos los funcionarios de la entidad en la ley 1448 y especializar a los que trabajan con víctimas

Fuente: elaboración propia, adaptado de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010)

### Segunda Fase: Análisis de las debilidades o necesidades detectadas

#### 1) Los componentes del plan de mejoramiento

##### Debilidad

La debilidad se identifica la matriz de debilidad-acción (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), expresa con claridad y sencillez una falencia identificada en el diagnóstico.

## **Objetivo**

Representa el estado al que se pretende llegar en el alcance, al superar las debilidades identificadas.

## **Acciones**

Son las actividades y tareas que permitirán reducir las brechas entre el escenario actual identificado en el diagnóstico y el deseado u óptimo.

## **Metas**

Cada acción debe tener un límite real, que corresponda al momento y al proceso en que esta debilidad deba ser superada. Por tanto, según Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010, pág. 6) la meta se debe plantear en términos porcentuales y relativos de lo que se espera realizar, en un tiempo determinado, para esa actividad.

## **Indicadores**

Son muestras observables del avance hacia los objetivos, acciones y metas planteadas. Para cada indicador se debe especificar, según Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010) la fecha, el responsable, la cantidad y calidad de lo que se va alcanzar.

## **Recurso e insumos requeridos**

En este ítem se precisan los recursos susceptibles a usar, pueden ser: Recursos humanos (RH), Recursos físicos (RFi), Recursos financieros (RFn), Recursos Tecnológicos (RT), Recursos normativos (RN).

## **Responsables**

Se deben detallar los responsables en genérico, por ejemplo: alcaldía, personería, UARIV, de las actividades del plan a realizar.

## **Medios de verificación**

Se debe tener claro, la manera en que se verificará, por medio de evidencias físicas, los avances o el cumplimiento de las metas e indicadores.

## **Prioridad**

Son las oportunidades de mejoramiento más significativas, que tienen mayor impacto en las debilidades recolectadas en el diagnóstico municipal. Estas prioridades se establecen a partir de tres niveles de ponderación que evalúan dos condiciones: (1) la calificación que tiene cada aspecto y (2) la calificación del escenario que realizaron las diferentes entidades en el municipio.

La suma de (1) y (2) permite clasificar, según su nivel de prioridad, tres niveles de importancia de intervención de las debilidades:

- El nivel I, **indispensable**, corresponde al de más alta importancia, y tiene de sumatoria de (1) y (2) un rango de 2 a 3.
- El nivel II, **necesario**, corresponde a aquellas acciones que se deben realizar pero que no tienen un impacto tan marcado como las del nivel I, allí se clasifican las actividades que tienen como sumatoria de (1) y (2) un rango de 4.

- El nivel III, **complementario**, clasifica aquellas debilidades que si bien, son importantes de solucionar, pueden esperar un poco más en comparación con las necesidades del nivel I y II. La sumatoria de (1) y (2) corresponde a un rango de 5 a 6.

## 2) Formato del plan de mejoramiento

Tabla 10 Matriz de formato del plan de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO MUNICIPIO DE MISTRATÓ								
DEBILIDAD	OBJETIVO	ACCIONES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	M. VERIFICACIÓN	PRIORIDAD

Fuente: elaboración propia, adaptado de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
(2010)

## PLAN FORTALECIMIENTO MISTRATÓ

CARACTERÍSTICA	OBJETIVO	ACCIONES	METAS CORTO PLAZO	METAS MEDIANO PLAZO	METAS LARGO PLAZO	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PRIORIDAD
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Diseñar un esquema municipal para la clasificación de la información derivada del que hacer de los diferentes entes municipales en materia de atención y reparación integral a víctimas por conflicto armado, como determinante para la interoperabilidad local.	Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos y se reglamente un sistema de almacenamiento de la información digital	Durante el 2015 la entidad y el UARIV definen directrices claras para la implementación de formatos únicos y estos son aplicados en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 por parte de las entidades del SNARIV se implementa un sistema de almacenamiento de la información digital que es usado por el 100% de los funcionarios que diligencian información relacionada con víctimas.	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Número de funcionarios de SNARIV local usando formatos oficiales	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Acta de Formalización de formatos	<b>Necesario</b>
		Establecer directrices claras desde la alcaldía o el ente territorial para que se reglamente un sistema de	Durante el 2015 la entidad define directrices claras para la implementación de un	Al 2016 ya hay un sistema de almacenamiento de datos e información en medios físicos	Al 2018 toda la información almacenada en formato físico estará	Número de registros físicos almacenados en archivo	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace	Acta de Formalización de formatos	<b>Necesario</b>

		almacenamiento de la información física	sistema de almacenamiento de la información física que es ejecutado por el 100% de los funcionarios que trabajan con el tema de víctimas		digitalizada como activo institucional.			municipal		
		Establecer directrices claras desde la UARIV, la alcaldía o la institución para que se clasifique la información (producida o difundida) de acuerdo a hechos victimizantes, etapas de la ley 1448 y según grupos étnicos	Se cuenta con directrices claras desde la entidad y la UARIV para la clasificación de la información (producida y difundida) en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 la información sobre los distintos componentes de la política de víctimas está clasificada y ordenada	2018 se tiene un panorama real con base en la información sobre avances y limitantes en el proceso de atención y reparación integral a víctimas.	Número de personas capacitadas para la Clasificación de información.	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Boletín de reporte de información según hechos victimizantes y avances en el proceso de atención y reparación	<b>Complementario</b>



		Establecer un plan de capacitaciones y acompañamiento por parte de la UARIV a los funcionarios que trabajen con el tema de víctimas.	Durante el primer semestre de 2015 la UARIV ejecutará un plan de capacitaciones y acompañamiento al 100% de funcionarios	Al 2016 el Municipio y demás entidades del SNARIV local están capacitadas en diversas áreas para el trabajo con la población víctima.	Al 2018 el personal capacitado o estará en condiciones de producir y gestionar información más allá de las obligaciones contractuales.	Número de personas capacitadas para la Clasificación de información.	Recursos humanos y técnicos	Comité de Justicia transicional y UARIV	Actas de capacitaciones	<b>Necesario</b>
<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN</b>	Formalizar desde el Comité Territorial de Justicia Transicional, los roles y responsabilidades de las diferentes secretarías y dependencias municipales en el diligenciamiento y gestión de información	Establecer un responsable que gestione el acopio de datos ante entidades externas	Durante el 2015 se ha reglamentado en un manual de funciones y procedimientos las responsabilidades de un funcionario en cuanto a la gestión de información y acopio de datos ante entidades externas	Al 2016 se cuenta con una persona contratada para el liderazgo de sistemas de información	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Numero de manuales de función pública adoptados mediante acta de Comité de Justicia Transicional.	Recurso Humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Protocolo aceptado mediante acta de Comité de Justicia Transicional de recepción y solicitud de información	<b>Necesario</b>

	asociada la obligaciones territoriales conferidas por la ley 1448 de 2011.	Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos	La entidad cuenta con directrices claras desde la entidad y la UARIV para el uso de formatos únicos y estos son aplicados en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 la información sobre los distintos componentes de la política de víctimas está clasificada y ordenada	2018 se tiene un panorama real con base en la información sobre avances y limitantes en el proceso de atención y reparación integral a víctimas.	Número de Formatos unificados y diligenciados sobre población víctima	Recurso Humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Actas de capacitaciones	<b>Indispensable</b>
<b>RECURSOS DE SOFTWARE</b>	Garantizar un punto de Red Internet particular para la atención y reparación de víctimas	Adquirir un servicio de soporte técnico para los programas antiguos que no lo tienen y exigir este servicio de soporte a los proveedores de nuevos programas	Durante el 2015 el 100% de los programas cuentan con un servicio de soporte técnico y el 100% de los nuevos programas cuentan con este servicio por parte del proveedor	Al 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Al 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de Servicios técnicos contratados por adquisición de licencias y equipos.	Recurso humano, financiero y técnico	Personal de sistemas de alcaldía municipal, Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Contrato de soporte técnico y revisión de compra a proveedores donde conste el requerimiento de soporte para los programas.	<b>Necesario</b>

SERVIDORES	Instalar Servidores y Centro de Datos en el Punto de Atención a Víctimas para uso exclusivo de la entidad	Adquirir servidores propios que cuenten con las características mínimas de seguridad, almacenamiento, procesamiento y conectividad que se requieren para que sean útiles a la misión	Durante el 2015, la entidad inicia el proceso de adquisición de servidores	Al 2016 ya se tienen instalado al menos un servidor para la función pública en materia de víctimas.	Al 2018 se tiene interconexión de todas a las entidades del SNARIV local al servidor.	Número de Servidores instalados y operando por entidad.	Recurso financiero	UARIV, Alcaldía municipal, Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Registro instalación y o mantenimiento del servidor.	Indispensable
		Contratar con algún ente externo el servicio de garantía respecto a la disponibilidad y seguridad física de los servidores, así como soporte en caso de fallas, y permite realizar copias de seguridad	Durante el 2015 se realizará el procedimiento de contratación de un ente externo que garantice la disponibilidad y seguridad física de los servidores, así como soporte en caso de fallas de	Al 2016 ya se tienen instalado al menos un servidor para la función pública en materia de víctimas.	Al 2018 se tiene interconexión de todas a las entidades del SNARIV local al servidor.	Número de Servicios técnicos contratados por adquisición de licencias y equipos.	Recurso financiero	Alcaldía municipal, Personería, Policía Nacional de Colombia y demás entes o programas del gobierno	Registro de adecuación de instalaciones físicas.	Indispensable

		regularmente .	manera que permita realizar copias de seguridad regularmente							
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Gestionar la instalación de sistemas de seguridad de la información para la protección de los datos y el manejo discrecional de los mismos.	Instalar muros de fuego en los centros de datos, servidores, dispositivos de conexión o estaciones de trabajo	Durante el 2015 se ha instalado en el 100% de todos los dispositivos de procesamiento y almacenamiento de información muros de fuego (firewall) para proteger los equipos y la información	Al 2016 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información .	Al 2018 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información.	Número de sistemas de seguridad informática instalados por equipos utilizados en el tema víctimas.	Recurso financiero y técnico	Alcaldía municipal, personal de sistemas de cada una de las dependencias: Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Certificado de instalación de sistemas	<b>Indispensable</b>

<b>PÁGINA WEB</b>	Gestionar la administración de un sitio web incorporado a la página de la Alcaldía Municipal y otras entidades como ICBF, Policía Nacional, Personería y otras en la que se publique información de interés para la víctimas y la ciudadanía en general	Crear un enlace en el sitio web de la entidad municipal que tenga información actualizada de la atención a víctimas	Durante el 2015 se ha creado un enlace en el sitio web municipal que contiene información actualizada (en tiempo real) de la atención a víctimas	Al 2016 la población víctima y la ciudadanía en general podrán consultar la página oficial del SNARIV local donde hallará información de interés general.	Al 2018 la página estará completamente actualizada y será un medio real de comunicación para la agilización de los procesos de atención y reparación .	Número de Consultas Mes hechas al link Unidad de Víctimas.	Recurso humano y tecnológico	Alcaldía municipal, personal de sistemas	Link creado	<b>Necesario</b>
<b>SEGURIDAD FÍSICA</b>	Garantizar que tanto equipos, como personal gocen de condiciones de seguridad óptimas a través de un esquema entre	Implementar un esquema de seguridad para el acceso de personal	Durante el 2015, la entidad implementa en un 100% el esquema de seguridad para personal no autorizado	Al 2016 no se han registrado hechos de violencia o perturbaciones en las instalaciones públicas, contra la población víctima y	Al 2018 el Municipio gozará de buena seguridad para las víctimas y funcionarios pertenecientes al SNARIV	Número de guardas de seguridad por metro cuadrado en instituciones del SNARIV	Recurso humano y financiero	Alcaldía municipal, Policía Nacional de Colombia	Protocolo de seguridad para personal no autorizado.	<b>Indispensable</b>

	seguridad privada y Policía Nacional.			funcionario s.						
SERVICIOS PÚBLICOS	Realizar un censo y actualización de bases de datos de población víctima presente en el municipio con énfasis en servicios públicos domiciliarios y vivienda.	Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para el levantamiento o del inventario de déficit de vivienda para la población víctima	La entidad ha encargado a un responsable, formalmente, la tarea de levantar un inventario de déficit de vivienda para la población víctima.	Para el 2016 este inventario permite conocer el 100% de la población que ostenta el déficit	Al 2018 se tendrá un sistema de asignación de vivienda según bases de datos y prioridades según casos.	Número de familias bajo déficit de vivienda	Recurso humano	Enlace Municipal, Personería, Secretaría de planeación municipal, Sub-comités	Inventario actualizado de déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda.	Indispensable
		Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para el levantamiento o del inventario de la población	La entidad ha encargado a un responsable, formalmente, la tarea de levantar un inventario la población víctima que no tiene acceso a	Para el 2016 este inventario permite conocer el 100% de la población que no cuenta con estos servicios básicos	Al 2018 se tendrá un sistema de asignación de vivienda según bases de datos y prioridades según	Número de familias bajo déficit de servicios públicos.	Recurso humano	Enlace Municipal, Personería, Coordinación de salud, Sub-comités	Inventario actualizado de déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda.	Indispensable



		víctima que no tiene acceso a servicios como agua potable y saneamiento básico	servicios públicos como agua potable y saneamiento básico.		casos.					
<b>ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA</b>	Convenir la operación de la Unidad Móvil de Intención en el Municipio de acuerdo a una agenda y un plan de trabajo articulado con la UNARIV	Conformar una unidad móvil de atención a las víctimas para que se desplace a las veredas más alejadas y atienda a las víctimas y gestione información de las mismas	Durante 2015 el 100% de los corregimientos (o barrios) han sido visitados por la unidad móvil de atención las víctimas.	Al 2016 la Unidad Móvil habrá visitado el 40% de las localidades alejadas del municipio.	Al 2016 la Unidad Móvil habrá visitado el 100% de las localidades alejadas del municipio.	Número de casos atendidos mediante unidad móvil.	Recurso humano, recurso financiero, recurso tecnológico	UARIV, Comité de Justicia Transicional, alcaldía municipal, Personería, coordinación de salud, instituciones educativas, Policía Nacional de Colombia	Acto administrativo que pone en funcionamiento la Unidad Móvil	<b>Indispensable</b>

<p><b>COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Conformar una base de datos de población víctima con acceso a servicios de salud</p>	<p>Desarrollar una base de datos que este formalizada mediante un acto administrativo o y que tenga un responsable definido (dentro de su manual de funciones). Esta base de datos debe enlistar la condición en cobertura de salud de las víctimas, su actualización debe ser periódica y constante, y debe estar disponible en la página de la entidad</p>	<p>Durante el 2015 la entidad ha dispuesto la creación y operación de una base de datos que enliste la condición en cobertura de salud de las víctimas.</p>	<p>Al 2016 esta base de datos es operada por un funcionario que tiene como misión en su manual de funciones la actualización semanal de dicha información y la publicación semanal en la página web de la entidad</p>	<p>Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones</p>	<p>Número de Personas registradas en base de datos frente al total de la población víctima del municipio.</p>	<p>Recurso humano, recurso financiero, recurso tecnológico</p>	<p>Enlace Municipal, Personal encargado de los sistemas informáticos, coordinadores de salud o secretaría de salud, Hospital y SISBEN</p>	<p>Base de datos</p>	<p><b>Indispensable</b></p>
---	---	--	---	---	---	---	--	---	----------------------	-----------------------------

<b>RECURSOS CARTOGRAFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Aumentar la capacidad instalada de la Secretaría de Desarrollo Municipal y su PAV para el análisis espacial de datos asociados a población víctima, haciendo uso de licencias cartográficas y herramientas tecnológicas	Implementar el uso de herramientas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales	La entidad aplica en el 25% de las veredas, corregimientos, barrios y/o comunas herramientas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales, durante el 2015	Al 2016 El instituto Geográfico Agustín Codazzi entregará productos cartográficos según petición de Comité de Justicia Transicional.	Al 2018 se cuenta con el apoyo de un funcionario para el manejo de Sistemas de Información Geográfica a disposición del Comité de Justicia Transicional.	Número de productos cartográficos en el municipio asociados a la comprensión de las dinámicas territoriales de la población víctima.	Recurso humano	Enlace Municipal, Comité de Justicia Transicional, subcomités, personería municipal, Policía Nacional de Colombia	Revisión de informes de comprensión de dinámicas territoriales de la población víctimas	<b>Indispensable</b>
<b>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</b>	Definir mediante revisión de EOT, EBOT, o POT planes, programas y proyectos para la incorporación de la población víctimas en el ordenamiento del	Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para construir una base de datos que contenga la población víctima susceptible de ser	La entidad ha encargado a un responsable, formalmente, la tarea construir una base de datos que contenga a la población víctima susceptible de ser beneficiaria	N.A	N.A	Número de familias de población víctima asignadas a subsidio de vivienda.	Recurso humano	Enlace Municipal, secretaría de planeación	Acceso Inter Institucional a Base de datos UNIDOS con beneficio de VIP	<b>Indispensable</b>

	territorio, haciendo énfasis en oferta y demanda de información para la toma de decisiones.	beneficiaria a planes de vivienda de interés prioritario	a planes de vivienda de interés prioritario, para el 2015 se cuenta con el 100% de la base de datos desarrollada.							
<b>PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	Gestionar recursos específicos para la financiación del POSI	Asignar una partida presupuestal para el POSI que garantice su operación de acuerdo al esquema presupuestal del POSI	Durante el 2015, se incluye en el plan de inversiones anual una partida presupuestal para la operación del POSI y este presupuesto se ejecuta en un 100%	Al 2016 El POSI tendrá el 30% de su ejecución.	Al 2018 El POSI tendrá el 80% de su ejecución.	Número de Acciones de POSI ejecutadas.	Recurso humano y financiero	UARIV, Alcaldía Municipal, Sub-comité de información	POSI	<b>Indispensable</b>
<b>DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Implementar un programa de capacitación en gestión de instrumentos de política pública con énfasis en atención y	Reglamentar la función de las secretarías técnicas de los sub-comités operativos para la elaboración	Durante el 2015 se reglamentó el 100% la función de las secretarías técnicas de los sub-comités	Al 2016 hay un archivo con las actas sistematizadas como insumo para el monitoreo de acuerdos	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación	Número de actas realizadas y digitalizadas	Recurso humano	Secretarías técnicas de los sub-comités	Manual de funciones reglamentado	<b>Indispensable</b>

	reparación a población víctima.	de actas de reunión y gestión administrativas de las mismas	operativos para la elaboración de actas de reunión y gestión administrativas de las mismas	inter-institucionales.	de víctimas en el que participan diversas instituciones					
<b>DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS</b>	Implementar estrategias para el mejoramiento de la disposición de los instrumentos legales necesarios para el goce efectivo de derechos para las víctimas	Reglamentar los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información	Durante el 2015 se reglamentó el 100% de los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información y se garantiza la interoperabilidad de la información y es un insumo del POSI	N.A	N.A	Número de registros de recepción y envío de información acorde a Flujograma institucionalizado .	Recurso humano y recurso financiero	Sub-comité de información, enlace municipal, personería municipal, coordinadores de salud y educación, Policía Nacional de Colombia	Flujos de información	<b>Necesario</b>

GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN	Diseñar y Ejecutar un proceso de contratación indefinida por concurso de méritos de personal con experiencia en atención y reparación a víctimas	Contratar a un funcionario que administre técnica y exclusivame nte los datos y la información relacionada con víctimas	Durante el primer semestre de 2015 se realiza concurso de méritos para la contratación de un funcionario que administre técnica y exclusivame nte los datos y la información relacionada con víctimas. En el segundo semestre de 2015 es contratado el funcionario y empieza laborar	Al 2016 ya hay funcionario s seleccionad os y trabajando según concurso de méritos.	Al 2018 ya hay funcionari os selecciona dos y trabajando según concurso de méritos.	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	Nómina de personal nuevo	Indispensable
		Realizar concursos de méritos para la seleccón del personal que atiende a la población	La entidad durante el 2016 oficializa un concurso de méritos para proveer de	Al 2016 ya hay funcionario s seleccionad os y trabajando	Al 2018 ya hay funcionari os selecciona dos y trabajando	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	concurso de méritos para vacantes	Indispensable

		víctima	manera indefinida y en propiedad el cargo al enlace municipal	según concurso de méritos.	según concurso de méritos.					
--	--	---------	---	----------------------------------	-------------------------------------	--	--	--	--	--



## Referencias

TINTO, V. (1987) “El abandono de los estudios superiores: una nueva perspectiva de las causas del abandono y su tratamiento”. ANUIES: México.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE MISTRATÓ (2014) Plan De Acción Para La Prevención, Atención, Asistencia y Reparación Integral A Las Víctimas Del Conflicto Armado En El Municipio de Mistrató Risaralda (2012-2015)

UNIDAD NACIONAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMAS (2014) Implementación De Los Instrumentos De Planificación En El Municipio De Pereira. Implicaciones En El Desarrollo Territorial Municipal, Colombia.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS. (2013). Informe nacional de desplazamiento forzado en Colombia, 1985 a 2012. Bogotá; en:  
<http://www.cjyiracastro.org.co/attachments/article/500/Informe%20de%20Desplazamiento%201985-2012%20092013.pdf>. Recuperado el 20 de Agosto de 2014.

UNIDAD NACIONAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMAS (2014) Implementación De Los Instrumentos De Planificación En El Municipio de Pereira. Implicaciones En El Desarrollo Territorial Municipal, Colombia.

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA. (2010). Guía para la formulación del plan de mejoramiento. Resultado de la autoevaluación de programas académicos. Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

### NORMAS

CORTE CONSTITUCIONAL. Auto 219 de 2011. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá D. C. 13, octubre, 2011. Párr. 224.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-025 de 2004. Bogotá D. C. M. P. Manuel José Cepeda Espinoza. 22, enero, 2004. Orden 2 Literal A.

CORTE CONSTITUCIONAL. Auto 050 de 2004. Bogotá D. C. M. P. Manuel José Cepeda Espinoza. 27, abril, 2004.

CORTE CONSTITUCIONAL. Auto 235 de 2013. Bogotá D. C. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva. 22, octubre, 2013. Pár. 3.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1448 de 2011. Bogotá D. C. 10, junio, 2011. Encabezado.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1448 de 2011. Bogotá D. C. 10, junio, 2011 Art. 53.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 4800 de 2011. Bogotá, D. C. 20, diciembre, 2011. Ar. 16.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 4800 de 2011. Bogotá, D. C. 20, diciembre, 2011. Ar. 16.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ESTRUCTURA GENERAL DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

EJE 1: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
<b>Característica 1.1: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.</b>	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.
	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información física.
	Calidad de los registros de información.
	Clasificación de información compartida con otras entidades según tipos de hechos victimizantes y rutas de atención (Población desplazada y no desplazada, victimizaciones masivas e individuales, restitución de tierras, indemnizaciones administrativas, otros hechos victimizantes)
	Clasificación de la información según componentes de la política pública de atención a población víctima (Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia)
<b>Característica 1.2: ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN.</b>	Claridad respecto a la información requerida para activar, consolidar y monitorear la política pública de víctimas. (Refiriendo entidades responsables de cada aspecto)
	Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas.
	Conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas.
	Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448.
<b>Característica 1.3: MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.</b>	Formatos para la producción y almacenamiento de información.
	Uso de métodos normalizados para levantamiento de información primaria sobre población víctima. (Caracterizaciones)
	Grado de destreza y refinación en la producción de información.
	Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima.
	Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima (Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia)
<b>Característica 1.4.: EFICIENCIA DE LOS</b>	Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información.

<b>FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.</b>	Liderazgo institucional en gestión de la información.
	Garantías de acceso a la información producida por la entidad.
	Disponibilidad de información sobre inclusión de víctimas al RUV/RUPD.
	Seguimiento a flujos de información del orden municipal.
	Seguimiento a flujos de información del orden departamental.
<b>EJE 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 2.1: RECURSOS DE SOFTWARE.</b>	Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial.
	Calidad del servicio de telefonía.
	Calidad del servicio de internet.
	Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información.
	Existencia de un sistema de PQRs.
	Disponibilidad y suficiencia de licencias de software necesarias para la labor de atención a víctimas.
	Disponibilidad de licencias para software especializado de utilidad para las labores de atención a población víctima.
	Soporte adecuado en cuanto a daños, mejoras o actualizaciones para los productos de software utilizados.
<b>Característica 2.2: SERVIDORES.</b>	Calidad de los servidores con los que cuenta la entidad.
	Disponibilidad 24/7 de servidores.
	Idoneidad del personal para administración de servidores.
<b>Característica 2.3: ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS.</b>	Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo.
	Disposición de estaciones de trabajo para labor exclusiva de víctimas.
	Razones de no disposición de estaciones de trabajo a labor exclusiva de víctimas.
	Protección de equipos de cómputo de las estaciones de trabajo.
	Disponibilidad de dispositivos auxiliares.
<b>Característica 2.4: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b>	Protección contra intrusiones externas. (Hackers, virus, ataques de denegación de servicios, etc.)
	Uso de contraseñas y métodos de cifrado de datos.
<b>Característica 2.5: PÁGINA WEB.</b>	Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima.
<b>Característica 2.6: CENTROS DE DATOS.</b>	Disponibilidad de centro de datos para la labor de víctimas.

### EJE 3: INFRAESTRUCTURA FÍSICA.

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
<b>Característica 3.1: CENTRO DE CÓMPUTO.</b>	Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo. Estado del cableado horizontal. Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone.
<b>Característica 3.2: CABLEADO ESTRUCTURADO.</b>	Disponibilidad de cuarto de entrada de servicios. Disponibilidad de sistema de Polo a tierra. Disponibilidad de dispositivos de Atenuación y repetidores de señal.
<b>Característica 3.3: SEGURIDAD FÍSICA.</b>	Medidas de control de acceso físico. Controles de condiciones ambientales. Plan de seguridad y contingencia.

### EJE 4: CONDICIONES DEL TERRITORIO

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
<b>Característica 4.1: SERVICIOS PÚBLICOS.</b>	Identificación de población víctima del conflicto bajo déficit de vivienda. Identificación de servicios domiciliarios cubiertos para población víctima.
<b>Característica 4.2: ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.</b>	Distancia de las instituciones estatales para el reporte de información, la orientación, registro y atención a víctimas residente en áreas fuera de la cabecera municipal.
<b>Característica 4.3: COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima.
<b>Característica 4.4: RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas.
<b>Característica 4.5: ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</b>	Inclusión en el esquema o plan de ordenamiento territorial de planes parciales de vivienda de interés prioritario en los que se incluyen la población víctima.
<b>Característica 4.6: PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.</b>	Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas. Conocimiento de actores armados al margen de la ley asentados en el territorio.
<b>Característica 4.7: COBERTURA Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS.</b>	Cobertura de servicio educativo en nivel primaria y secundaria. Calidad de servicios educativo a nivel primaria y secundaria. Cobertura de servicio educativo en nivel Técnico y Tecnológico (SENA)

	Calidad de servicios educativo a nivel Técnico y Tecnológico (SENA)
	Cobertura de servicio educativo a nivel superior (Universitario)
	Calidad de servicio educativo a nivel superior (Universitario)
<b>Característica 4.8: SINCRONÍA ENTRE PROGRAMAS SOCIALES DEL ESTADO Y PROGRAMAS REGIONALES.</b>	Articulación entre programas de gobierno (DPS) e institucionalidad regional.
	Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal.
<b>EJE 5: RECURSOS FINANCIEROS.</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 5.1: PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO.</b>	Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448.
	Plan de inversión en el marco el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental) según disposición del art. 174 de la ley 1448.
	Creación e integración POSI con el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental)
<b>EJE 6: MARCO DE GOBERNANZA.</b>	
<b>Característica 6.1: DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas.
	Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información.
	Elaboración y puesta en marcha del Plan de Acción Territorial (El PAT es el instrumento que centraliza todos los esfuerzos que en materia de política pública de víctimas realiza el ente territorial. Por tal motivo es una compilación de los programas y subprogramas que se encuentran activos en las diferentes dependencias públicas y que se relacionan con la atención a población víctima)
	Plan de prevención, protección y garantías de no revictimización.
	Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno.
	Creación y puesta en marcha del comité territorial de justicia transicional.
	Creación y puesta en marcha de los sub comités operativos del comité territorial de justicia transicional.

	<p>Apoyo a proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas.</p> <p>Apoyo institucional a los procesos de restitución de Tierras.</p>
<p><b>Característica 6.2:</b> <b>DISPOSICIÓN DE</b> <b>INSTRUMENTOS LEGALES</b> <b>PARA EL GOCE EFECTIVO</b> <b>DE DERECHOS.</b></p>	<p>Capacidad del ente territorial para el conocimiento y aplicación de decretos y leyes relacionados con el tema de víctimas.</p>
	<p>Estado actual de la aplicación de los instrumentos técnicos-legales en los entes territoriales en cuanto al tema de víctimas.</p>
	<p>Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación de las víctimas.</p>
<p><b>EJE 7: RECURSOS HUMANOS.</b></p>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<p><b>Característica 7.1:</b> <b>IDONEIDAD DEL</b> <b>PERSONAL.</b></p>	<p>Plan de capacitaciones al personal relacionado con el tema de víctimas y gestión de la información.</p>
	<p>Idoneidad del personal que atiende las problemáticas relacionadas con el tema de víctimas.</p>
<p><b>Característica 7.2: GESTIÓN</b> <b>DEL PERSONAL</b> <b>ASOCIADO A LA</b> <b>INFORMACIÓN.</b></p>	<p>Disponibilidad de personal para gestión de la información de víctimas.</p>
	<p>Selección y contratación del personal que trabaja con víctimas.</p>
	<p>Funciones y procesos para los eventos de atención, asistencia y reparación de manera diferencial (desplazados, víctimas individuales o grupales y hechos victimizantes)</p>
	<p>Evaluación del desempeño del personal que trabaja en el tema de víctimas.</p>
	<p>Calidad de las relaciones institucionales en materia de gestión de información para población víctima.</p>





## ANEXO 2

ID	EJE	CARACTERÍSTICAS INVOLUCRADAS	RANGO PAR EL EJE	ESCALA CUALITATIVA	DESCRIPCIÓN/INTERPRETACIÓN
1	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	[1-2]	INCIPIENTE	Se presentan serias deficiencias en torno a la efectiva gestión de información, los procesos de clasificación, levantamiento, y flujo de datos entre entidades no están normalizados ni tienen asignados responsables específicos.
		ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN	[2-3]	REGULAR	Se presentan deficiencias notables en torno a la efectiva gestión de información, los procesos de clasificación, levantamiento, y flujo de datos entre entidades están incipientemente normalizados y las asignaciones de responsables específicos son apenas parciales.
		MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN	[3-4]	BÁSICO	Aun se presentan algunas dificultades en la efectiva gestión de información, los procesos de clasificación, levantamiento, y flujo de datos entre entidades se adelantan con cierta formalidad pero se requieren esfuerzos adicionales de sistematización e integración.
		EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	[4-5]	AVANZADO	La gestión de información se da de manera efectiva, los procesos de clasificación, levantamiento, y flujo de datos entre entidades se dan con un grado avanzado en integración y sistematización.
2	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	RECURSOS DE SOFTWARE	[1-2]	INCIPIENTE	La infraestructura tecnológica a nivel territorial es deficiente, no se cuenta con los equipos de cómputo, ni con las adecuadas medidas de seguridad y almacenamiento de datos, así como tampoco con medios de difusión web para la información de víctimas. Se presenta debilidad generalizada respecto a los dispositivos tecnológicos necesarios para las labores misionales en el marco de la ley 1448.
		SERVIDORES	[2-3]	REGULAR	La infraestructura tecnológica a nivel territorial es regular, se presentan algunas falencias importantes en cuanto a equipos de cómputo, medidas de seguridad, medios de almacenamiento, medios de difusión web, y demás dispositivos necesarios para las labores misionales en el marco de la ley 1448.
		ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS	[3-4]	BÁSICO	La infraestructura tecnológica a nivel territorial permite la realización de las labores misionales en el marco de la ley 1448, pero se presentan fallas puntuales en algunos elementos tecnológicos que implican vulnerabilidad en el almacenamiento, o la seguridad, o la difusión y tratamiento de información.
		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	[4-5]	AVANZADO	Se cuenta con un soporte tecnológico adecuado para las labores a realizar en el marco de la ley 1448, los insumos permiten el procesamiento eficiente de información, su almacenamiento seguro, su difusión eficiente en plataformas web, y demás aspectos requeridos para la sistematización de datos.
		PÁGINA WEB			
		CENTROS DE DATOS			

3	INFRAESTRUCTURA FÍSICA	CENTRO DE CÓMPUTO CABLEADO ESTRUCTURADO SEGURIDAD FÍSICA	[1-2]	INCIPIENTE	La infraestructura física que se encuentra a disposición de las labores de víctimas es bastante inadecuada, se presentan falencias importantes en cuanto a locaciones dedicadas al procesamiento de datos, y en cuanto a servicios de comunicación y cableado entre dependencias que trabajan en la materia. No hay medidas físicas de seguridad para la protección de la información.
			[2-3]	REGULAR	Se presenta algunas dificultades en infraestructura física que pueden comprometer o bien la seguridad de las instalaciones dedicadas a las labores de víctimas, o bien la capacidad de respuesta de las entidades por no contar con locaciones para el procesamiento de datos, o medios para la interconexión entre equipos de las diferentes estaciones de trabajo.
			[3-4]	BÁSICO	La administración territorial posee una infraestructura física que permite la realización de las tareas de víctimas sin mayores limitaciones para el tratamiento de datos, seguridad física de los mismos e interconexión entre estaciones de trabajo, sin embargo se requieren de esfuerzos adicionales para garantizar mayor eficiencia en el servicio.
			[4-5]	AVANZADO	La administración territorial viene realizando las labores de víctimas en infraestructuras físicas adecuadas que cumplen con los requisitos de calidad para el procesamiento de datos, la seguridad física de los equipos y la interconexión entre estaciones de trabajo.
4	CONDICIONES DEL TERRITORIO	SERVICIOS PÚBLICOS	[1-2]	INCIPIENTE	Las condiciones de la población víctima asentada en el territorio son notablemente desfavorables en términos de seguridad, vivienda y servicios públicos. Las intervenciones que se hacen por parte de la administración territorial rayan en la improvisación y presentan claras evidencias de deficiencias de información en términos de la cobertura y la calidad de la atención a población víctima.
		ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	[2-3]	REGULAR	Se cuenta con limitada institucionalidad para el acopio de información tendiente a la reparación integral de la población víctima asentada en el territorio. La cooperación entre entidades, aunque existente, aun se da de manera parcial y desarticulada, sin el apoyo en bases de datos o sistemas de información robustos. Se pueden ver vulnerados algunos derechos como el de acceso a salud, a seguridad, a educación, a vivienda, y a asistencia social privilegiada, o bien presentarse duplicación de beneficios.
		COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA			
		COBERTURA EN EDUCACIÓN PARA POBLACIÓN VÍCTIMA	[3-4]	BÁSICO	Hay presencia de la institucionalidad necesaria para reparación integral a población víctima y el trabajo se realiza de forma armónica, sin embargo se presentan algunas fallas puntuales en cuanto al acopio de información en materia de: acceso a salud, programas sociales, educación y seguridad. Se requieren fortalecer los lazos entre entidades para la mayor integración de la información y el mejor seguimiento a la calidad de los procesos.
		PROYECTOS DE TIPO SOCIAL CON IMPACTO EN POBLACIÓN VÍCTIMA			
		RECURSOS CARTOGRAFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA	[4-5]	AVANZADO	Hay presencia de la institucionalidad necesaria para reparación integral a población víctima y el trabajo se realiza de forma armónica, el acopio de información en materia de: acceso a salud, programas sociales, vivienda, educación y seguridad se apoya en procesos normalizados y con fuerte participación del componente tecnológico, lo que facilita la fluidez de los procesos.
		ORDENAMIENTO TERRITORIAL			
		PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD			

5	RECURSOS FINANCIEROS	PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	[1-2]	INCIPIENTE	No se tiene claridad de los mecanismos de gestión presupuestal que se pueden y deben usar a nivel nacional y a nivel territorial para la financiación de las labores de víctimas. Las mismas se encuentran sin una base presupuestal clara que garantice la calidad y continuidad de los procesos de reparación integral. Esta situación compromete seriamente la gestión de información relacionada.
			[2-3]	REGULAR	Aunque exista financiación para la labor general de atención a víctimas. No existen asignaciones presupuestales claras para los esfuerzos tendientes a perfeccionar sistemas de información para población víctima. Se presenta bajo nivel de apropiación de los principios de coordinación, concurrencia, y subsidiariedad entre entidades que trabajan en la materia.
			[3-4.3]	BÁSICO	Existen formulaciones de Planes Operativos de Sistemas de información para población víctima con presupuesto definido desde el Plan de desarrollo. Se tienen conocimiento de los mecanismos de gestión presupuestal a nivel nacional, pero aun no se adelantan gestiones en la materia por limitaciones técnicas.
			[4.3-5]	AVANZADO	Existen formulaciones de planes operativos que se ejecutan total o parcialmente mediante financiación respectiva, también se realizan gestiones ante la nación para consecución de recursos para labores locales de atención a víctimas.
6	MARCO DE GOBERNANZA	DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA  DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS	[1-2]	INCIPIENTE	No de han adelantado esfuerzos en materia de política pública (PAT, Plan de prevención, Plan de contingencia, POSI) dirigidos hacia la atención a población víctima. Los estamentos encargados de dar las discusiones en el orden territorial (comité territorial de justicia transicional y sus subcomité operativos) no se encuentran creados.
			[2-3]	REGULAR	Se cuenta con avances en política pública de víctimas pero los mismos no están oficializados o consignados en documento formal ni se contemplan todos los instrumentos de ley para atención a grupos vulnerables (indígenas, gitanos rom, LGTBI, afro y demás). Los estamentos encargados de las discusiones en la materia están creados pero no están operando o funcionan sin regularidad en las reuniones.
			[3-4]	BÁSICO	Se cuenta con avances importante en política pública de víctimas dispuestos en documentos formales que aun se encuentran en revisión por parte del comité territorial de justicia transicional y sus subcomités operativos, los documentos incluyen parcialmente el enfoque diferencial. Los comités y subcomités están activados y operando con regularidad, aunque con algunas dificultades en la definición de funciones.
			[4-5]	AVANZADO	Se tienen definidos y aprobados por parte del comité territorial de justicia transicional los instrumentos de política pública para atención a población víctima los cuales incluyen expresamente el enfoque diferencial en los casos en que así se amerita. Se derivan directrices claras de actuación de parte de los comités y subcomités.

### ANEXO 3

GESTION DE LA INFORMACION	MUNICIPIO
De acuerdo con sus registros hasta la fecha, diligencie el número de víctimas existentes en su municipio por los siguientes hechos:	<b>1</b>
a. Desplazamiento: N°	
b. Homicidio - Masacre : N°	
c. Amenaza: N°	
d. Desaparición forzada: N°	
e. Pérdida de bienes materiales o inmuebles: N°	
f. Acto terrorista: N°	
g. Secuestro: N°	
h. Minas Anti Personas-MAP/ Municiones Sin Explotar-MUSE: N°	
i. Tortura: N°	
j. Vinculación de niños, niñas y adolescentes- NNA: N°	
k. Abono o despojo forzado de tierras: N°	
l. Delitos contra la libertad e integridad sexual: N°	
m. otros: N°	
¿En qué medios registra/almacena su entidad la información de víctimas que produce?	<b>2</b>
a. Formatos físicos ( Papel )	
b. Soluciones informáticas (Archivos planos, Excel, Word, Access).	
c. Software especializado. N° _____ ¿Cuál? _____ Versión: _____ N° Licencias: _____ N° usuarios del software _____	
d. Sistemas de información Web intercambiable. N° _____ ¿Cuál? _____ Versión: _____ N° Licencias: _____ N° usuarios del software _____	
e. Sistemas de información de escritorio intercambiable. ¿Cuál? Versión: _____ Licencias: _____	
f. Otro, ¿Cuál? Versión: _____ Licencias: _____	
¿La entidad cuenta con algún rubro para la implementación o mejora de sistemas de información?	<b>3</b>
a. Sí	
b. No.	
c. No sabe/ No responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	<b>4</b>
a. No cuentan con asesoría en la implementación	
b. No cuenta con los recursos suficientes para la implementación	
c. No cuenta con el personal adecuado o capacitado para la implementación	
d. No tienen claridad sobre el proceso de implementación	
e. Otra. ¿Cuál?	
¿Este rubro se encuentra incluido en?	<b>5</b>
a. El Plan de Desarrollo Local	
b. El Plan de Acción Territorial	
c. El Plan de Acción de la Entidad	
Indique el valor de dicho rubro en pesos:	<b>6</b>

Valor \$	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Indiqué cuantas personas del área misional de la entidad trabajan en el tema de víctimas según nivel de escolaridad:	<b>7</b>
a. Básica Primaria : N°	
b. Básica Secundaria: N°	
c. Universitario: N°	
d. Posgrado : N°	
e. Ninguno	
¿Cuántas personas tiene asignadas la entidad para realizar el Reporte Unificado del Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial (Rusicst)?	<b>8</b>
a. N° personas	
Tipo de contratación	<b>9</b>
a. Contrato indefinido	
b. Contrato temporal	
Salario promedio mensual de los funcionarios dedicados al trabajo con víctimas	<b>10</b>
\$	
Tiempo de dedicación de los funcionarios mencionados para trabajar en el tema de victimas	<b>11</b>
a. Tiempo completo	
b. Medio Tiempo	
c. Por horas	
¿La(s) persona(s) asignada(s) para el reporte en el Rusicst son las mismas que realizan todo lo relacionado con víctimas en la entidad?	<b>13</b>
a. Sí	
b. No	
¿Cuántas personas tiene asignadas la entidad para realizar el reporte del Formulario Único Territorial (FUT)?	<b>14</b>
a. N° personas	
¿La(s) persona(s) asignada(s) para el reporte del FUT son las mismas que realizan todo lo relacionado con víctimas en la entidad?	<b>15</b>
a. Sí	
b. No	
Indique a cargo de quien se encuentra el soporte para equipos de cómputo (servidores, computadores de escritorio portátiles etc.), de red (routers, switches, Access point) y software.	<b>16</b>
a. Interno no oficial (persona no profesional con conocimientos)	
b. Interno a cargo de una persona capacitada	
c. Interno a cargo de un área específica	
d. Externo a cargo de una persona	
e. Externo a cargo de una empresa	
En las ocasiones en que se utilizó el soporte técnico de la entidad, ¿con qué frecuencia se cumplieron las expectativas en el tiempo de respuesta?	<b>17</b>
a. Siempre	
b. Casi siempre	
c. A veces	
d. Nunca	

¿La entidad cuenta con algún área o persona asesora de tecnología que participe en la formulación del plan de mejoramiento de sistemas de información?	18
a. Si, esta(n) capacitado(s)	
b. Sí, pero no está(n) capacitado(s)	
c. No	
d. No sabe, no responde	
¿Quién brinda dicho acompañamiento?	19
a. Asesor o área externo	
b. Asesor o área interna	
c. Asesores o áreas de otras entidades	
d. No sabe, no responde	
Indiqué cuantas personas del área de tecnología trabajan en el tema de víctimas según nivel de escolaridad:	20
a. Básica Primaria : N°	
b. Básica Secundaria: N°	
c. Universitario: N°	
d. Posgrado : N°	
e. Ninguno:	
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	
¿En caso de fallas del servicio de energía, cuenta con un plan de contingencia para continuar en funcionamiento normal?	21
a. Si	
b. No	
c. No sabe , no responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	22
a. Falta de recurso humano	
b. Falta de conocimiento de planes de contingencia	
c. Falta de gestión	
d. Falta de recurso físico/tecnológico	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
En caso de que su entidad no cuente con servicio telefónico o el mismo sea deficiente indique las razones	23
a. Falta de mantenimiento	
b. Falta de conocimiento	
c. Falta de gestión	
d. Falta de infraestructura	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
El servicio de telefonía usado en la entidad proviene de:	24
a. Instalaciones de la entidad	
b. Instalaciones de otra entidad	
c. Otro, ¿Cuál?	
d. No sabe , no responde	
En caso de que su entidad no cuente con servicio de internet o el mismo sea deficiente, indique las razones	25
a. Falta de mantenimiento	
b. Falta de conocimiento del trámite	
c. Falta de gestión	
d. Falta de infraestructura	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
La red existente en su entidad es:	26
a. Alámbrica - sin cableado estructurado	



b. Alámbrica - con cableado estructurado Certificada (Check box)	
c. Inalámbrica	
¿Con qué tipo de conexión cuenta su entidad?	<b>27</b>
a. ADSL, Velocidad Mb/Seg:	
b. Móvil , Velocidad Mb/Seg:	
c. Modem conmutado, Velocidad Mb/Seg:	
d. Radio enlace, Velocidad Mb/Seg:	
f. Fibra óptica, Velocidad Mb/Seg:	
g. otro	
Generalmente, ¿cuántas horas al día se encuentra disponible el servicio de internet en la entidad?	<b>28</b>
No de Horas	
¿Cuenta con protocolos de seguridad para el control de la información de víctimas registrada en documentos físicos?	<b>29</b>
a. Si	
b. No	
c. No sabe , no responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	<b>30</b>
a. Falta de recurso humano	
b. Falta de conocimiento	
c. Falta de gestión	
d. Falta de recurso tecnológico	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
Indique con cuáles protocolos de seguridad de documentos físicos cuenta:	<b>31</b>
a. Cláusulas de confidencialidad	
b. Registros de acceso a la información	
c. Sistema de verificación de permisos de los usuarios	
d. Indexación de documentos	
e. Otros, ¿Cuál?	
¿Cuenta con protocolos de seguridad para el control de la información digital de víctimas?	<b>32</b>
a. Si	
b. No	
c. No sabe , no responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	<b>33</b>
a. Falta de recurso humano	
b. Falta de conocimiento	
c. Falta de gestión	
d. Falta de recurso tecnológico	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
Indique con cuáles protocolos de seguridad cuenta para la información digital cuenta:	<b>34</b>
a. Tracking o seguimiento de documentos	
b. Sistemas de identificación de usuarios y gestión de niveles de seguridad	
c. Protocolos de encriptación de información	
d. Gestor de versiones y notificaciones	
e. firmas electrónicas	
f. registros de acceso web	

g. Otros, ¿Cuál?	
¿Con qué frecuencia se realizan los procesos de respaldo del sistema de información de víctimas?	35
a. Diaria	
b. Semanal	
c. Mensual	
d. Bimensual	
e. Trimestral	
f. Semestral	
g. Anual	
h. Muy ocasionalmente (no hay regularidad ni orden)	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
¿La entidad tiene acceso a la información del SISBÉN de su municipio?	36
a. Si	
b. No	
c. No sabe	
La información de SISBÉN proviene de :	37
a. La misma entidad	
b. Departamento Nacional de Planeación	
d. Otra entidad. ¿Cuál?	
¿Qué medio emplea la entidad para acceder a la información del SISBÉN?	38
a. Consulta en web	
b. E mail	
c. Solicitud impresa	
d. Medio magnético	
e. Teléfono	
f. Personal	
g. Otro. ¿Cuál?	
La información del SISBÉN con que cuenta la entidad se encuentra almacenada en :	39
a. Medio impreso	
b. Medio magnético (bases de datos, archivos planos, etc.)	
c. Otro. ¿Cuál?	
¿La entidad cuenta con el recurso humano capacitado para manejar el volumen de información de SISBÉN?	40
a. Si	
b. No	
¿La entidad cuenta con el recurso tecnológico para realizar cruces de información con SISBÉN?	41
a. Si	
b. No	
c. No sabe	
¿La entidad tiene acceso a la información de UNIDOS?	42
a. Si	
b. No	
c. No sabe	
La información de UNIDOS proviene de :	43
a. La misma entidad	
b. Departamento para la Prosperidad Social / ANSPE	
d. Otra entidad. ¿Cuál? _____	
¿Qué medio emplea la entidad para acceder a la información de UNIDOS?:	44

a. Consulta en web	
b. E mail	
c. Solicitud impresa	
d. Medio magnético	
e. Teléfono	
f. Personal	
g. Otro. Cuál?	
La información de UNIDOS con que cuenta la entidad se encuentra almacenada en :	<b>45</b>
a. Medio impreso	
b. Medio magnético (bases de datos, archivos planos, etc.)	
c. Otro. ¿Cuál? _____	
¿La entidad cuenta con el recurso humano capacitado para manejar el volumen de información de UNIDOS?	<b>46</b>
a. Si	
b. No	
¿La entidad cuenta con el recurso tecnológico para realizar cruces de información con UNIDOS?	<b>47</b>
a. Si	
b. No	
¿La entidad ha realizado procesos de caracterización a la población víctima dentro de su jurisdicción?	<b>48</b>
a. Sí	
b. No	
C. No sabe / No responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	<b>49</b>
a. Falta de presupuesto	
b. Falta de recurso humano	
c. Falta de conocimiento	
d. Falta de gestión	
e. Otro. ¿Cuál? _____	
¿En qué año se realizó el último levantamiento de información de caracterización?	<b>50</b>
a. Año	
La información de caracterización recolectada por su entidad se encuentra almacenada en:	<b>51</b>
a. Formatos físicos ( Papel )	
b. Soluciones informáticas ( Archivos planos, Excel, Word, Access )	
c. Manejador de bases de Datos	
d. Sistemas de información Web intercambiable	
e. Sistemas de información de escritorio interoperable	
f. Otro, ¿Cuál? _____	
¿La entidad cuenta con formatos establecidos y unificados para realizar el levantamiento de información de caracterización de la población víctima?	<b>52</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con sistemas de información o aplicativos para la recolección de la información de caracterización de la población?	<b>53</b>

a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	<b>54</b>
NOMNRE _____	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	
a. Sí	
b. No	
¿La entidad hace encuestas de satisfacción a las víctimas sobre la atención que les brinda?	<b>55</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cómo califica la entidad el tiempo de respuesta efectiva del sistema de peticiones, quejas y reclamos relacionado al tema de víctimas?	<b>56</b>
a. Excelente	
b. Bueno	
c. Aceptable	
d. Deficiente	
e. No cuenta con este sistema.	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procedimientos establecidos para la atención brindada a la población víctima por parte de la entidad?	<b>57</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con una base de datos en la cual se registre la información de la atención brindada a la población víctima por parte de la entidad?	<b>58</b>
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con un gestor de casos que incluya la atención a las víctimas?	<b>59</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
Este gestor de casos funciona en:	<b>60</b>
a. Formatos físicos ( Papel )	
b. Soluciones informáticas ( Archivos planos, Excel, Word, Access )	
c. Software especializado	
d. Sistemas de información Web intercambiable	
e. Sistemas de información de escritorio interoperable	
f. Otro, ¿Cuál? _____	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	<b>61</b>
a. Sí	
b. No	
¿La entidad considera necesario la implementación de un gestor de casos automatizado en la atención a víctimas?	<b>62</b>
a. Sí	

b. No	
¿La entidad ha gestionado la adquisición o desarrollo de un gestor de casos para la atención a víctimas?	<b>62A</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cómo califica la entidad la efectividad del gestor de casos para la atención de víctimas?	<b>63</b>
a. Excelente	
b. Bueno	
c. Aceptable	
d. Deficiente	
¿Cuál es el tiempo promedio de espera en minutos para que una víctima sea atendida por la entidad?	<b>64</b>
a. minutos	
b. Días	
c. Semanas	
d. meses	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procesos establecidos para la recolección de la información de la asistencia humanitaria inmediata entregada a la población víctima?	<b>65</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con un sistema de información o aplicativo que sirva para recolectar información de la entrega de asistencia humanitaria inmediata a la población víctima?	<b>66</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre del sistema de información o aplicativo?	<b>67</b>
a. _____	
¿La entidad cuenta con una base de datos para administrar la información de la entrega de asistencia humanitaria inmediata a la población víctima?	<b>68</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad ha gestionado la adquisición o desarrollo de un sistema de información o aplicativo para la recolección de información de asistencia humanitaria?	<b>69</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad considera que el sistema de información o aplicativo satisface las necesidades para el registro, almacenamiento y gestión de la información relacionada con la asistencia humanitaria?	<b>70</b>
a. Sí	
b. No	
Indique las razones por las cuales respondió No a la pregunta anterior	<b>71</b>
a. Falta de recurso tecnológico	

b. El sistema es obsoleto	
c.El sistema falla constantemente	
d. No permite conexión a internet	
e. Es difícil de manejar	
f. Otro. Cual?	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	72
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procesos establecidos para el levantamiento de información de censos en el caso que se presenten atentados terroristas y /o desplazamientos masivos?	73
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con un sistema de información o aplicativo que sirva para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	74
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	75
a. _____	
¿La entidad ha gestionado la adquisición o desarrollo de un sistema de información o aplicativo que sirva para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	76
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad considera que el sistema de información o aplicativo satisface las necesidades para el registro, almacenamiento y gestión de la información relacionada con los censos en el caso que se presenten atentados terroristas y /o desplazamientos masivos?	77
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con una base de datos para administrar la información de los casos de atentados terroristas y desplazamientos masivos?	78
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con la herramienta para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	79
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procesos establecidos para la inscripción de personas y organizaciones en la mesa municipal o distrital de víctimas?	80
a. Sí	

b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Su entidad cuenta con un sistema de información o aplicativo que permita recolectar la información de personas y organizaciones en la mesa municipal o distrital de víctimas?	<b>81</b>
a. Sí	
b. No	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	<b>82</b>
a. _____	
¿La entidad ha gestionado la adquisición o desarrollo de un sistema de información o aplicativo que permita recolectar la información de personas y organizaciones en la mesa municipal o distrital de víctimas?	<b>83</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad considera que el sistema de información o aplicativo satisface las necesidades o de recolección de la información de personas y organizaciones en la mesa municipal o distrital de víctimas?	<b>84</b>
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con una base de datos base de datos para administrar la información de personas y organizaciones en la mesa municipal o distrital de víctimas?	<b>85</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	<b>86</b>
a. Sí	
b. No	
¿La Alcaldía ha designado los recursos presupuestales a la personería para garantizar la toma de la declaración de las víctimas?	<b>87</b>
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad maneja información y datos geográficos?	<b>88</b>
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad tiene implementado un sistema de información geográfica?	<b>89</b>
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad tiene documentado el modelo de Geodatabase (modelo de almacenamiento geográfico)?	<b>90</b>
a. Sí	
b. No	
¿Al interior de su entidad se han implementado los estándares establecidos en el Marco Geocéntrico nacional de Referencias Magna – SIRGAS?	<b>91</b>
a. Sí	
b. No	



¿Conoce los requisitos y recomendaciones estipulados por la norma NTC4611 de 2011?	92
a. Sí	
b. No	
¿ En su entidad existen procedimientos para aplicar los requisitos y recomendaciones de la norma NTC4611 de 2011	93
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad produce información geográfica?	94
a. Sí	
b. No	
Indique el tipo de información geográfica que produce la entidad:	95
a. Imágenes Satelitales (png,jpg,tiff)	
b. Planos (archivos CAD)	
c. Archivos de visualización geográfica	
d. Archivos geográficos comprimidos (e00)	
e. Archivos con datos vectorial	
f. Planos y mapas impresos	
e. Otro. Cuál? _____	
¿ Su entidad consume información geográfica?	96
a. Sí	
b. No	
Indique el tipo de información geográfica que consume la entidad:	97
a. Imágenes Satelitales (png,jpg,tiff)	
b. Planos (archivos CAD)	
c. Archivos de visualización geográfica	
d. Archivos geográficos comprimidos (e00)	
e. Archivos con datos vectorial	
f. Planos y mapas impresos	
g. Otro. Cuál? _____	
¿Su entidad solicita información (mapas, planos, imágenes satelitales) al Banco Nacional de Imágenes?	98
a. Sí	
b. No	
¿Qué herramienta usa la entidad para la gestión de la información geográfica?	99
a. uDig	
b. QGIS	
c. mezoGIS	
d. OpenJUMP	
e. SpatialKit para ArcGIS	
f. gvSIG	
g. GRASS	
h. ArcGIS	
i. Manifold	
j. GeoConcept	
k. MapInfo	
l. AutoCAD Map 3D	
m. Otro. Cuál? _____	
¿Qué herramientas usa la entidad para el tratamiento de información geográfica en la nube?	100

a. Mapserver	
b. GeoServer	
c. MapGuide	
d. ArGIS Server	
e. Otro.Cuál?_____	
¿Qué medios de publicación/Transferencia de la Información Geográfica usa la entidad?	<b>101</b>
a. Página WEB	
b. Correo Certificado	
c. CD/DVD	
d. Correo Electrónico	
e. Links de descarga (información en la nube dropbox, googledrive)	
f. ArGIS Server	
g. Otro.Cuál?_____	
¿La entidad tiene dispositivos para la digitalización e impresión de planos y mapas (plotter, scanner)?	<b>102</b>
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad tiene una mapoteca para el archivo de la información geográfica física?	<b>103</b>
a. Sí	
b. No	
¿En su entidad se procesa, consume, gestiona alguna de las necesidades de información geográfica identificadas por la UARIV?	<b>104</b>
a. Información básica IGAC escalas 500000, 100000, 25000	
b. Ortofotomapas	
c. Imágenes y fotografías aéreas	
d. R1 y R2 de catastro	
e. Cartas Catastrales	
f. Fichas Prediales	
g. Hidrocarburos	
h. Territorios colectivos	
i. Resguardos indígenas	
j. Parques Naturales y Áreas protegidas	
k. Comunidades negras	
l. Cultivos ilícitos	
m. Presencia de GAOML	
n. Explotación Minero energética	
o. Usos del suelo	
p. Zonas climáticas	
q. Mapa de amenazas	
r. Zonas de consolidación	
s. Víctimas de minas antipersonal (georreferenciada)	
t. Microzonificación de restitución de tierras	
u. Solicitudes de restitución	
v. Geocodificación para ubicación de victimas	
w. Procesamiento de datos espaciales y georreferenciados.	
x. POT	
i. Otro.Cuál?_____	
<b>CONDICIONES DEL TERRITORIO</b>	
Indique cuántos hospitales corresponden a los siguientes niveles:	<b>105</b>

a. Nivel 1 : No__	
b. Nivel 2 : No_____	
c. Nivel 3 : No_____	
Señale cuántas instituciones educativas hay disponibles por nivel de educación en su municipio:	<b>106</b>
a. Primaria: N°__	
b. Bachillerato: N° ,_____	
c. Técnica : N°_____	
d. Tecnológica : N°_____	
e. Universitaria: N°_____	
Señale qué cuerpo de la fuerza pública hace presencia en su municipio e indique el número de ellos	<b>107</b>
a. Ejército: N°_____	
b. Fuerza área: N°_____	
c. Armada nacional: N°_____	
d. Policía Nacional: N°__	