



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 APÍA Y PLAN DE  
FORTALECIMIENTO PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN  
DE VÍCTIMAS POR EL CONFLICTO  
ARMADO

EQUIPO TÉCNICO INVESTIGATIVO  
INVESTIGAR LAMBDA SAS  
Bertha Lucía Carvajal Olaya

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE NECESIDADES DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN EN EL MUNICIPIO DE APÍA 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 APÍA 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

OBJETIVO DEL PROYECTO .....	8
RESUMEN DEL PROYECTO .....	8
1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	9
3. ANTECEDENTES.....	10
4. MARCO NORMATIVO .....	11
5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES .....	14
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	15
6.1 OBJETIVOS DE BASE:.....	15
6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO.....	16
6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL .....	17
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 .....	31
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
A modo introductorio.....	38
7.2.1 Eje de Gestión de la Información.....	39
7.2.1.1 Clasificación de la Información.....	39
7.2.1.2 Roles Y Responsabilidades En Gestión De Información .....	42
7.2.1.3 Métodos de Producción de Información .....	42
7.2.1.4 Eficiencia de Los Flujos De Información Entre Entidades.....	43
7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica.....	44
7.2.2.1 Recursos De Software .....	45
7.2.2.2 Servidores.....	45
7.2.2.3 Estaciones De Trabajo Y Otros Dispositivos.....	45

7.2.2.4 Seguridad De La Información.....	45
7.2.2.5 Página Web .....	46
7.2.2.6 Centros De Datos .....	46
7.2.3 Eje de Infraestructura Física .....	46
7.2.3.1 Centro De Cómputo .....	46
7.2.3.2 Cableado Estructurado .....	46
7.2.3.3 Seguridad Física .....	47
7.2.4 Eje de Condiciones del Territorio.....	47
7.2.4.1 Servicios Públicos .....	48
7.2.4.1 Accesibilidad a los servicios de Asistencia .....	49
7.2.4.2 Cobertura en Salud para Población Víctima .....	49
7.2.4.3 Recursos Cartográficos para Caracterización de Población Víctima.....	49
7.2.4.5 Ordenamiento Territorial.....	49
7.2.4.6 Percepción de Seguridad .....	50
7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos .....	50
7.2.4.8 Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas Regionales .....	50
7.2.5 Eje de Recursos Financieros.....	51
7.2.5.1 Planeación y Presupuesto .....	51
7.2.6 Eje Marco de Gobernanza .....	51
7.2.6.1 Disponibilidad y Ejecución de Instrumentos de Política Pública para Población Víctima .....	51
7.2.6.2 Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos.....	52
7.2.7 Eje de Recursos Humanos.....	53
7.2.7.1 Idoneidad Del Personal .....	53
7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información .....	54
8 CONCLUSIONES DE CAMPO .....	54
9 PLAN MUNICIPAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA .....	56
Referencias .....	75
ANEXOS .....	76

## Figuras

Figura 1 Casos reportados en Apía según Hecho victimizante.....	10
Figura 2 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs. ....	18

<i>Figura 3</i> Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico .....	20
<i>Figura 4</i> Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico .....	27
<i>Figura 5</i> Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica .....	28
<i>Figura 6</i> Método de cálculo de la calificación de una característica .....	28
<i>Figura 7</i> Método de cálculo de la calificación de un eje.....	29
<i>Figura 8</i> Aspecto general de la matriz de datos .....	31
<i>Figura 9</i> Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Apía .....	35
<i>Figura 10</i> Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico .....	39
<i>Figura 11</i> Eje de Gestión de la Información .....	40
<i>Figura 12</i> Eje de Infraestructura Tecnológica.....	44
<i>Figura 13</i> Eje de Infraestructura Física .....	47
<i>Figura 14</i> Eje Condiciones del Territorio. ....	48
<i>Figura 15</i> Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos.....	54

## Tablas

Tabla 1 <i>Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI</i> .....	19
Tabla 2 <i>Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información</i> .....	19
Tabla 3 <i>Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos</i> .....	25
Tabla 4 <i>Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)</i> .....	25
Tabla 5 <i>Escala genérica para calificación de ejes y característica.</i> .....	29
Tabla 6 <i>Flujo de información entre entidades del SNARIV y dependencias en Apía</i> .....	36
Tabla 7 <i>Registro hechos hasta la fecha según hechos victimizantes</i> .....	41
Tabla 8 <i>Inventario de equipos y recursos para sistemas de información</i> .....	44
Tabla 9 <i>Rangos de edad de población víctima según enfoque diferencial</i> .....	53
Tabla 10 <i>Ejemplo de matriz de debilidad-acción</i> .....	57
Tabla 11 <i>Matriz de formato del Plan de Fortalecimiento</i> .....	59

## 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 Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral 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, la Unidad para 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 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 Apía 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.

Para la aplicación del instrumento en el municipio de Apía, se llevaron a cabo dos reuniones en la Alcaldía, éstas fueron dirigidas por el equipo técnico e investigativo de la empresa operadora. En el evento hizo presencia el enlace municipal, señor Héctor Fabio Hoyos. Las personas convocadas y delegados de otras dependencias a saber: Personería, Secretaria de Salud, encargados de sistemas y personal de policía, debieron atender un compromiso con la municipalidad, así que dieron la aceptación y documentación necesaria al Enlace para dar respuesta y cumplir con el objetivo de la reunión. El ejercicio se logró realizar de manera eficiente.

En las primeras observaciones se destaca la necesidad de sumar esfuerzos para definir las fronteras que determinan el tránsito de información. Los sistemas de información a nivel nacional lo pueden hacer y, partiendo de ello, se puede acoplar a nivel departamental y municipal trazando la interoperabilidad pertinente en cada caso.

## 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 de 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

En el *Plan de Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación de La Población Víctimas del Conflicto Armado*, Apía registró datos según enfoque diferencial y rango de edad. Para la población víctima de desplazamiento forzado existen 415 casos reportados, de los cuales el 52,2% son mujeres y el otro 47,7% están representados por los hombres. Igualmente, se evidenció que el 48,6% de las personas en condición de víctimas son menores de edad. También se observó la caracterización de algunos hechos victimizantes ocurridos en la región, indicados en la figura 1. De los demás eventos tales como acto terrorista/atentados/combatos/enfrentamientos/hostigamientos, amenaza, masacres, abandono o despojo de tierras, entre otros no se tuvo registro alguno.



Figura 1 Casos reportados en Apía según Hecho victimizante

Se establece el listado de derechos constitucionales vulnerados con el desplazamiento forzado, los cuales deben ser restituidos a través de diferentes acciones (Corte Constitucional Auto 116), por ello se plantean algunas preguntas orientadoras para identificar la situación del hogar desplazado frente al goce real de estos derechos y de esta manera, estableciendo las necesidades de la población que ha sido desplazada y que se encuentra en su territorio

Se hace énfasis en los componentes de la política pública de atención a víctimas, teniendo en cuenta los derechos establecidos en el Auto Resolutivo 116 de 2008 proferido por la Honorable Corte Constitucional y el artículo 28 de la ley 1448 de 2011, resaltando también las líneas de acción o directrices globales que expresan la orientación de las actividades a desarrollar, mediante las cuales se pretende cumplir los objetivos para la garantía de cada uno de los derechos.

El municipio identificó programas o proyectos para la atención de la población víctima que están en ejecución en los diferentes niveles de gobierno presentes tales como, capacitación, charlas en reuniones realizadas por la comisaria de familia, personería municipal, secretaría de gobierno, defensoría del pueblo, procuraduría, UARIV, plan integral de convivencia y seguridad ciudadana fuerza pública (policía y ejército, organismos de seguridad del estado).

Dentro del componente de asistencia y atención se contemplaron los programas de Desayunos con amor, Restaurante escolar y de cero a siempre patrocinados por el ICBF y considera los proyectos de Atención de primer nivel servicios médicos generales (Hospital San Vicente de Paul), contratación de un profesional para brindar apoyo psicosocial a las personas víctimas que cuentan con la intervención y acompañamiento de varios entes de nivel nacional departamental y municipal.

El informe deja ver un intento de investigación por parte de la administración municipal que muestra lo que se puede lograr con la implementación de un sistema de información, estableciendo un panorama de caracterización demográfica A partir de las estadísticas reportadas por la Unidad de Víctimas. Sin embargo con el fin de tener una información sobre la población residente en el Municipio se cruzaron también las bases de datos propias, de Red UNIDOS, Registro Único de Víctimas-RUV, del Sistema Único de Población Desplazada- SIPOD y del resto de sistemas que hacen parte de la Red Nacional de Información. Estos sirven de soporte para propiciar la participación de las Víctimas, la sociedad civil y así como la cooperación para atender adecuadamente las emergencias derivadas del conflicto armado interno y fortalecer la descentralización para la atención a la población víctima del conflicto armado, logrando una mayor efectividad en las responsabilidades que le compete a cada una de las entidades, con el fin de ser integrados en un posible sistema de información en víctimas.

#### **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, contemplan 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.

Mediante dicha Sentencia la corte Constitucional mencionó como falencias de los sistemas de información existentes, las siguientes: “(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 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

<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.

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

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>, se 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>. Por medio de la Red, 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

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

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.

## 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

<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.

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 y 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 puesto 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 la 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 al 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 como 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 incorporando aquellas en su plan de desarrollo.

### 6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL

La figura 2, muestra el esquema general que se siguió para llevar a cabo el diagnóstico y valoración de necesidades en sistemas de información para población víctima en cada una de las 14 administraciones municipales y la administración departamental.

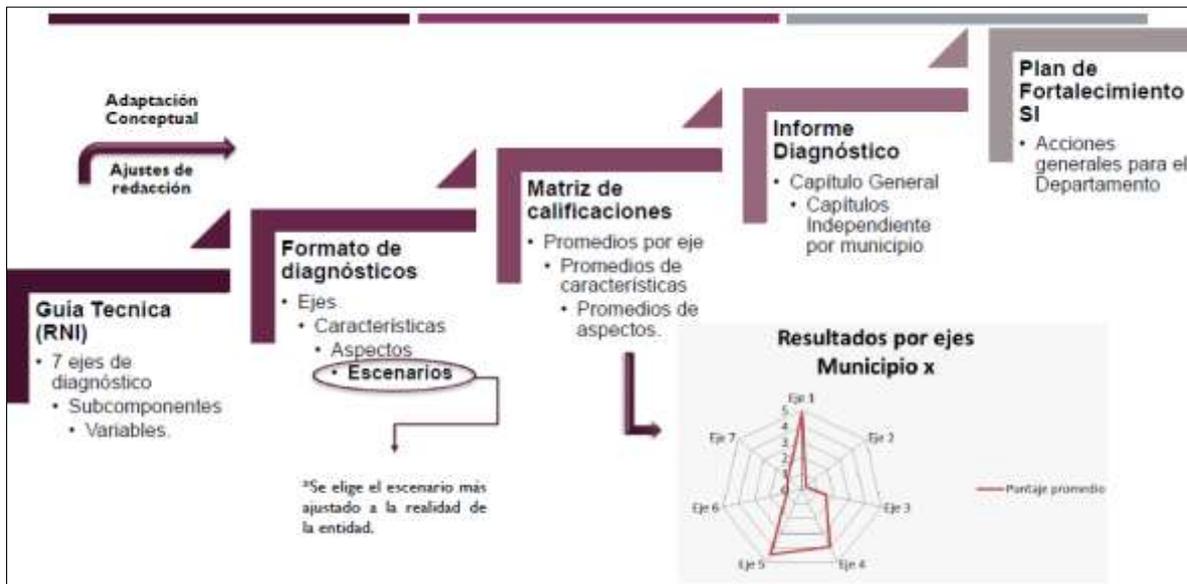


Figura 2 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.

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 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

	Ejemplo:
<b>Responsable (instancia no persona)</b>	-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 hizo abstracción de 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

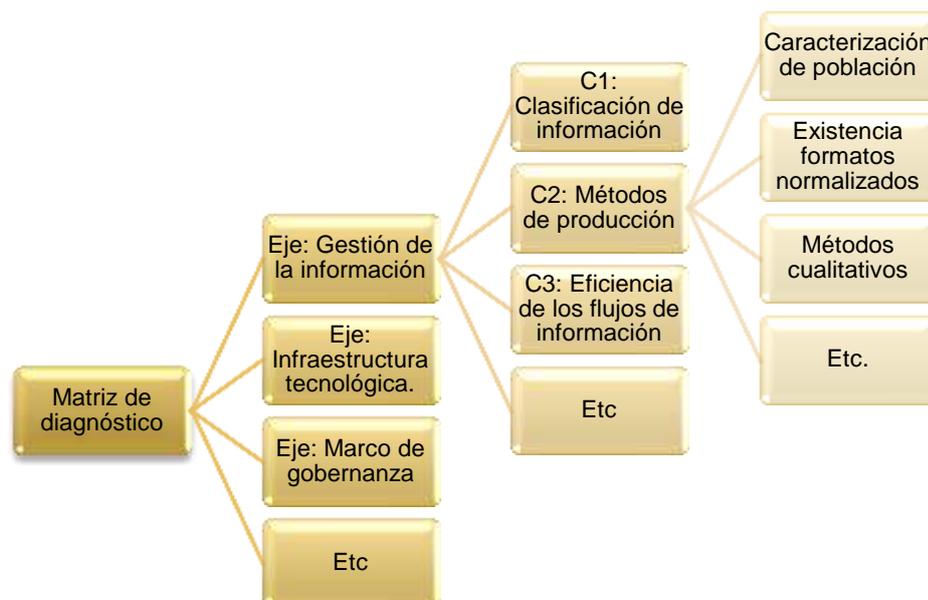


Figura 3 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico

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 una prueba piloto del instrumento en 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 para superar 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, para 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 jerarquizados 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 tanto como sea posible. No obstante dado el grado de pericia tan diferencial que pudiera existir entre los participantes en un espacio de discusión respecto a las labores a las que convoca a nivel municipal y departamental la ley de víctimas, fue necesaria la 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 asumió 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 llevadas de cabo 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 elementos o herramientas en municipios con tan compleja realidad como Pereira, que es prácticamente receptor 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 extensión.

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 más llamadas 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)*

<b>Ejes</b>	<b>Ponderación</b>
<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, parten 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 4.



Figura 4 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 5.

	A	B
1	<b>MUNICIPIO: APIA</b>	
2	<b>Aspecto</b>	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.
3	<b>Ponderador o peso del aspecto</b>	13.8%
4	<b>Valo numérico del escenario</b>	4
5	<b>Escenario elegido</b>	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	<b>Justificación del escenario elegido</b>	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	<b>Aporte del aspecto al total de la característica</b>	=B3*B4

Figura 5 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 6.

	A	B	C	D
1	<b>MUNICIPIO: APIA</b>			
2	<b>CARACTERÍSTICA: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>			
3	<b>ASPECTO</b>	<b>PESO</b>	<b>VALOR ESCENARIO</b>	<b>CONTRIBUCIÓN</b>
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	<b>TOTALES</b>	<b>100.0%</b>		<b>=SUMA(D4:D8)</b>

Figura 6 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 7.

	A	B	C	D	E
1	<b>MUNICIPIO: APÍA</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 7 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 facilitarían 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 7, 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 para cada uno de los ejes y características se formuló la escala que se muestra en la Tabla 5 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)	<b>INCIPIENTE</b>	El eje o característica no existe o no opera dentro del municipio, ni en las entidades que conforman el SNARIV.
[2-3)	<b>REGULAR</b>	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) AVANZADO

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 recopilieron 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 departamental. En la figura 8 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 (repetiendo 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 del municipio y al total del 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 mencionó, 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 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	APIÁ				
		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 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	
1.1.1.1	La información de carácter digital en su entidad se encuentra almacenada sin ninguna clasificación oficial.	13.8%	1	0		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		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		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		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		0.0

Figura 8 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 sucinta 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 8.**

- **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 9. 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 referencian 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

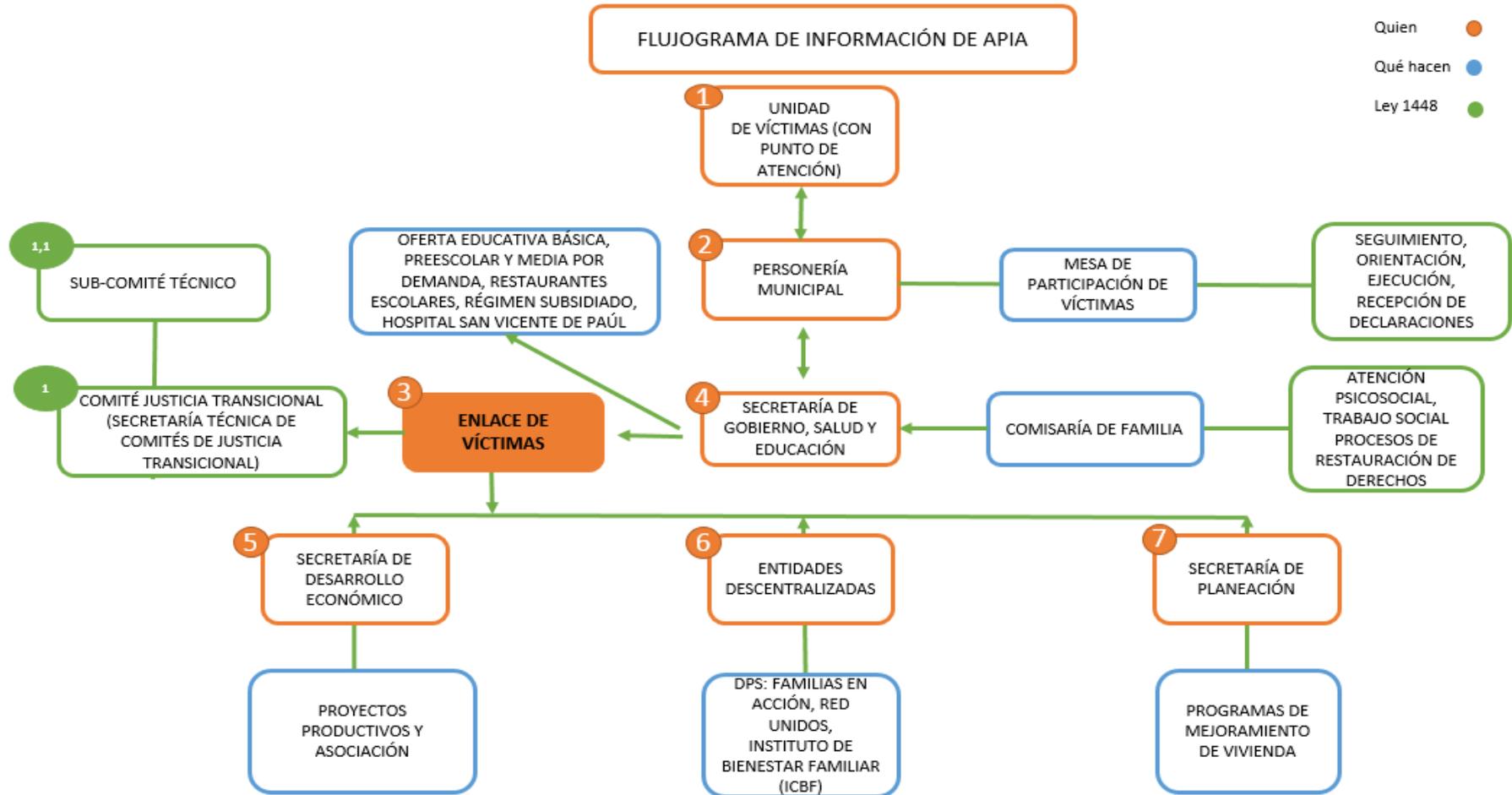


Figura 9 Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Apía

Fuente: elaboración propia

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

Tabla 6 Flujo de información entre entidades del SNARIV y dependencias en Apía

MATRIZ DE FLUJO DE INFORMACIÓN EN APÍA			
DESDE-HACIA	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	TIEMPO ESTIMADO
2-1	<b>RECEPCIÓN DE LAS DECLARACIONES:</b> Se toman una o dos declaraciones diarias, en el formato único de declaración FUD. Éste es físico y tiene un número de serie y para la consulta al VIVANTO se hace con dicho número o con el del documento de identidad de la persona.	Semanal	2 horas por declarante
1-3	La Unidad de Víctimas otorga al Enlace acceso a VIVANTO, para que éste haga la consulta. No se utiliza CAMERICAS porque en el municipio hay punto de atención administrado por la UARIV por medio de un operador y se encarga del manejo de la información.	Diario a solicitud de las personas	3-6 meses para decidir sobre una declaración
3-1	<b>RUSICST y la compilación de la oferta institucional brindada:</b> Estos esfuerzos se hacen por vías manuales, no hay directriz del orden nacional que apoye procesos gruesos como: caracterización de población y digitalización y sistematización de la oferta brindada en el municipio. Se sugiere incorporar módulos en los sistemas del RNI que permitan la alimentación de los beneficios recibidos por parte de las víctimas pero de manera individual.	Semestral	15 días
2- 4	<b>Ayuda humanitaria inmediata:</b> personería solicita a secretaria de gobierno la atención de la persona una vez haya realizado la declaración y el hecho declarado no supere los 3 meses de sucedido. No hay flujo de información entre personería y secretaría de gobierno puesto que toda la información se direcciona al Enlace.	Ocasional	Inmediato
4-3	Remisión de solicitud de ayudas humanitarias inmediatas al Enlace de parte de Secretaría de Gobierno. El enlace ejecuta las solicitudes y consolida una base de datos con información de los beneficiarios para tener un control de las ayudas suministradas, todo esto se maneja en un formato Excel.	Ocasional	Inmediato

5-3	El Intercambio de información es por demanda; el tipo de información es de acuerdo a la ejecución de los proyectos; la información que el Enlace recibe de la dependencia no queda en la base de datos de caracterización; se tiene registro de que la persona recibió beneficios de proyectos productivos pero no hay más información. Sí se requiere más información se solicita por parte del Enlace para hacer el seguimiento de las ayudas suministradas.	<b>Ocasional</b>	<b>Inmediato</b>
6-3	Las entidades descentralizadas como el DPS: FAMILIAS EN ACCIÓN, RED UNIDOS, y el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) entregan información por demanda al Enlace o a la Secretaría de Desarrollo Social (dependiendo de los requerimientos), pero el problema que existe con estas dependencias es que no se integran las bases de datos y se cae en el error de generar duplicidad en el trabajo y esfuerzo que se hace. Las bases de datos del DPS son digitales pero no se ha hecho cruces de éstas con la información del Enlace.	<b>Ocasional</b>	<b>Indeterminada</b>
7-3	Planeación envía información al Enlace por demanda. El tipo de información suministrada varía de acuerdo a la ejecución de los proyectos y programas de mejoramiento de vivienda. Actualmente no tienen la base de datos de caracterización. Se tiene registro de que la persona recibió beneficios de mejoramiento de vivienda, o construcción de vivienda, sí se llega a dar, pero no hay más información. Sí se requiere más información para hacer el seguimiento de las ayudas suministradas se solicita por parte del Enlace.	<b>Ocasional</b>	<b>Inmediato</b>

## 7.2 Diagnóstico de Necesidades

### A modo introductorio

El presente análisis se realiza de acuerdo al orden establecido en el formato de Diagnóstico, el cual está dividido en ejes, que recogen características y aspectos y escenarios. Los ejes son: (1) gestión de la información, (2) tecnologías, (3) infraestructura física, (4) condiciones del territorio, (5) recursos financieros, (6) marco de gobernanza y (7) recursos humanos.

En ese mismo orden se presenta el Diagnóstico y Valoración de Necesidad para el Municipio de Apía, no sin mencionar que el instrumento de diagnóstico consta de una puesta en escena, en diversos escenarios de contexto, los cuales buscan recoger la diversidad de situaciones técnicas, institucionales, políticas, sociales y de gestión en frente a cada eje de trabajo. En ese orden de ideas, la estructura jerárquica del instrumento consta de: Ejes, Características, Aspectos y una gama de escenarios por cada aspecto identificado y conceptualizado para el proceso de consulta. En la práctica, su diligenciamiento implicó la concentración en plenaria de las diversas entidades responsables de algún proceso de atención, reparación y por consiguiente de manejo de información asociada a la población y su interactuar con el Estado en el proceso integral de reparación.

Cómo se mencionó, el ejercicio de valoración de necesidades se realizó con el Enlace municipal, quien estaba acreditado para responder en todas las instancias del diagnóstico, puesto que los demás funcionarios convocados estaban atendiendo una actividad cultural con la municipalidad, además consideraron que el Enlace era la persona idónea para tal ejercicio.

En las primeras observaciones, se destaca la necesidad de sumar esfuerzos para definir las fronteras que determinan el tránsito de información. Por otra parte, las directrices para el correcto funcionamiento de los comités y sub-comités deben estar claramente definidos por la secretaría. Se cree, hasta el momento, que en el municipio no ha sido necesario crear sub-comités. A continuación se hará un análisis detallado sobre la evaluación de los Ejes.

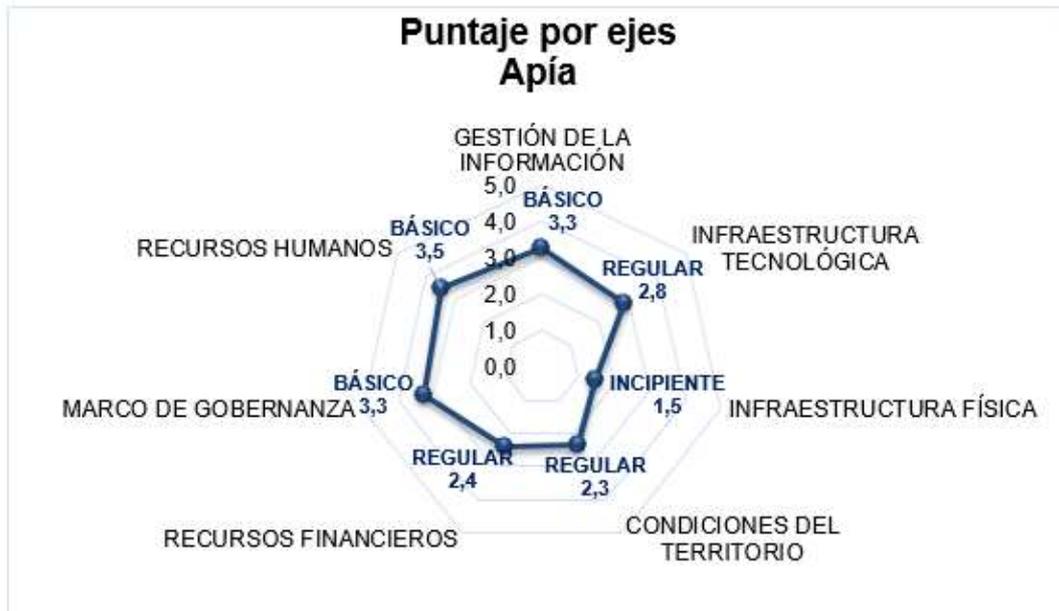


Figura 10 Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico

Como se puede notar en la ilustración anterior, no hay un nivel predominante en el Municipio de Apía. Se está a la par en nivel básico y regular, salvo el Eje de Infraestructura Física que es incipiente. Es importante resaltar que el Eje de Gestión de Información se encuentra en un nivel básico.

A continuación se narrará principalmente de forma cualitativa, dada la metodología de trabajo, el panorama diagnóstico para el municipio de Apía. Se encontrará el lector pequeños apartes de texto subrayados, con el fin de diferenciar los aspectos o variables concretas evaluadas en la metodología.

## 7.2.1 Eje de Gestión de la Información

### 7.2.1.1 Clasificación de la Información

El eje de gestión de la información fue evaluado a través de 4 características y 15 aspectos con sus respectivos escenarios, que como se ha hecho mención en otros apartes, representan la realidad institucional en este sentido. En una escala valorativa de 1 a 5 para escenarios excluyentes, la situación que más representa en consenso los procesos de clasificación de la información señala la definición de protocolos estándares para ordenar información sin una posterior centralización en equipos independientes. Existe una ficha de caracterización unificada desde hace dos años, actualizado año por año. Existe solo un computador donde se centraliza la información manejada por el Enlace. La información recopilada a través de la atención de personal se maneja de forma aislada en distintos computadores y medios físicos como archivadores (AZ). En cuanto a la Calidad Del Registro en el Municipio, la información de víctimas que se registra en formatos físicos y digitales se realiza bajo los estándares de la UARIV. En

éste no existen fronteras claramente definidas para la separación y correcta administración de información en cada una de las etapas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas; no es un estado ideal para la Clasificación de la Información según componentes de la Política Pública. Se expresa que La Unidad debe hacer un esfuerzo mayor para definir las fronteras que determinan el tránsito de información. Ésta es incipiente.

Por otro lado la reunión con el Enlace dejó ver que los entes principales que producen información del orden local son: Personería Municipal, Punto de Atención a Víctimas de Apía de la Unidad de Víctimas y Enlace Municipal adscrito a la Secretaría de Gobierno, Salud y Educación y Red Unidos (Ver flujograma y matriz de soporte).

### Características Eje gestión de la información Apía

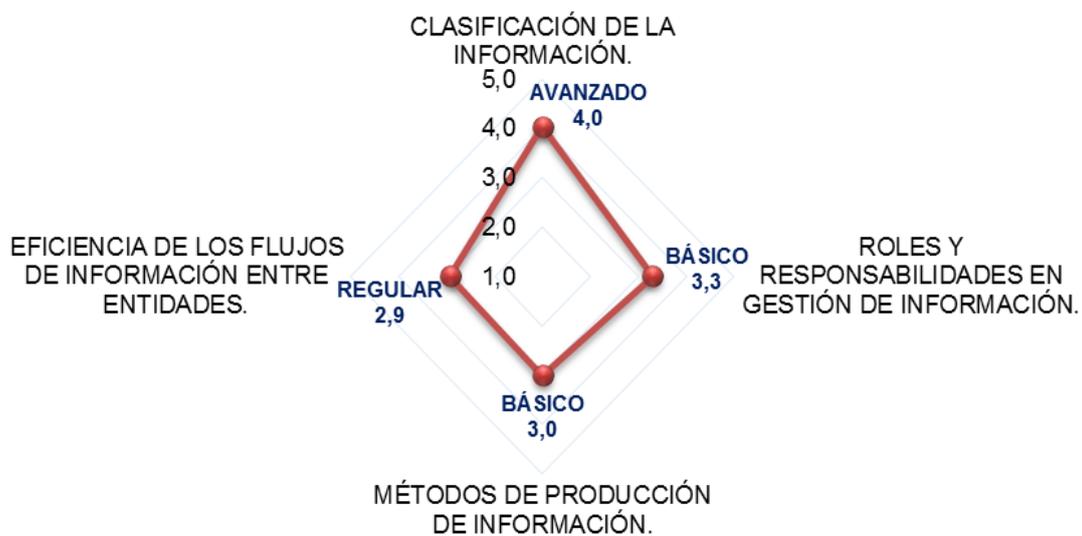


Figura 11 Eje de Gestión de la Información

Pueden notarse, en la anterior gráfica, dificultades para la interoperabilidad vista desde los flujos de información entre entidades puesto que es Regular, sumado al hecho de no tener bien definidos Métodos de Producción de Información, ni Roles y Responsabilidades en Gestión de la Información.

La información que estas instituciones producen va desde la caracterización de población según hechos victimizantes hasta variables de la información de acuerdo a los diferentes enfoques y rango de edad. En aras de brindar contexto, véase cuadro de registros según hechos victimizantes.

Tabla 7 Registro hechos hasta la fecha según hechos victimizantes

<b>HECHO VICTIMIZATE</b>	<b>CASOS REGISTRADOS</b>
<b>Desplazamiento</b>	415
<b>Acto Terrorista/Atentados/Combates/Enfrentamientos/Hostigamientos</b>	0
<b>Amenaza</b>	0
<b>Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado</b>	1
<b>Desaparición forzada</b>	8
<b>Homicidio</b>	62
<b>Masacre</b>	0
<b>Mina antipersonal, Munición sin explotar y artefacto explosivo improvisado</b>	0
<b>Secuestro</b>	3
<b>Tortura</b>	0
<b>Vinculación de niños, niñas y adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados</b>	0
<b>Abandono o despojo forzado de tierras</b>	0
<b>Otro</b>	0

Fuente: Elaboración Propia según información del PAT de Apía

Recientemente se ha trazado como meta la construcción de una visión de país para generar las bases para el futuro de una nación que permita encaminar los esfuerzos de toda la sociedad en una misma dirección. En este sentido, la planeación se convierte en una herramienta fundamental para visualizar aquellas formas en las que es posible fortalecer los Estados y las sociedades, hacia la consecución de metas comunes y el logro del bienestar general.

En efecto, la intención de la actual administración, al proponer la visión, es generar una amplia discusión en la que estén incluidos todos los estamentos de la sociedad, que apunte a convertirse en una verdadera política de Estado. Para llevar a cabo esa gran deliberación nacional, se está trabajando actualmente en una ambiciosa estrategia de socialización, que está compuesta por una serie de foros sectoriales y regionales, que propicie espacios sociales permitiendo al ciudadano expresar sus inquietudes y necesidades frente a los problemas que aquejan a su comunidad, con el fin iniciar las acciones tendientes a dar una pronta solución, facilitar escenarios de diálogo entre los actores de conflictos, proponiendo fórmulas de arreglo que permitan una convivencia pacífica y divulgar, coordinar y apoyar la protección de los Derechos Humanos, instruyendo a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus funciones con el fin de velar por su goce efectivo por la población. Celebrar el día internacional de los Derechos Humanos, instruir a la comunidad respecto a los mecanismos de participación ciudadana y en las herramientas constitucionales que les permitan ejercer y hacer efectivos sus derechos, brindar apoyo a la Administración Municipal en la promoción y defensa de los derechos humanos en concordancia con las políticas

adoptadas en el plan de desarrollo municipal.

### ***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, están claras las necesidades de información. Han sido asignados los responsables, y los acuerdos institucionales han permitido el acopio de la información oportuna, confiable y en los formatos requeridos. Para ello en el municipio se creó una ficha en formato .excel, en la que se registran las principales necesidades de la víctima. Uno de los seguimientos del Plan de Acción Territorial 2012-2015, para conocer lo que se ha hecho, está soportado por la ficha. Existen procesos de validación actualizados año por año. El trabajo es cooperativo a nivel interinstitucional. Cuando se solicita un reporte, su producción es rápida.

Las directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas se han formalizado. La tarea de acopiar información en manuales de procesos y procedimientos institucionales son de obligatorio cumplimiento y la tarea se planifica de manera sistémica. Estos procesos se cumplen para el PAT que la ley exige. De igual manera el conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas se lleva a cabo en Apía según la formalización de las tareas de difusión de información; las tareas se planifican de manera sistémica, especialmente para cumplir con los reportes periódicos en FUT (Formato Único Tributario) y RUSICST (Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial). Éstas son plataformas ya existentes y de acuerdo a lo establecido en la Ley de Víctimas. Las entidades territoriales (gobernadores, alcaldes y enlaces de víctimas) tienen la responsabilidad de reportar los avances en la implementación de dicha Ley, como lo dispone su decreto reglamentario 4800 de 2011 en el artículo 260. En el municipio se conoce a cabalidad la totalidad de funciones, en el marco de la ley 1448, pero se cumplen solo alguna de éstas por falta de presupuesto.

### ***7.2.1.3 Métodos de Producción de Información***

En cuanto a formatos para la producción y almacenamiento de información se precisa decir que el Enlace, usa formato de asistencia para distinguir qué víctimas están siendo favorecidas por los programas ofrecidos por la administración, para la caracterización y enrutamiento de casos, pero éste es susceptible cambios. No es muy claro puesto que depende del tipo de información y ruta de atención. Se cuenta con métodos de diligenciamiento de información particulares según lineamientos nacionales, pero no es preciso consolidar la articulación entre el contenido de los diferentes formatos, hasta ahora se hace el almacenamiento en hoja de cálculo, se requiere un sistemas de información para una administración más detallada de la información.

El municipio dispone de un grado de destreza y refinación en la producción de información que ha llegado hasta el nivel de bases de datos propias. En cuanto a claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima, se usan formatos de asistencia para distinguir qué víctimas están siendo favorecidas por los programas ofrecidos por la administración. Los demás formatos de flujos de información entre entidades se definen de acuerdo con el insumo requerido; son variables y dependen del tipo de información a transar.

En cuanto a la producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima<sup>14</sup>, en el Municipio no están claras las fronteras entre los cinco componentes de la política pública, pero tampoco se ve la necesidad de que así sea. Sí bien la Unidad exige al Comité de Prevención, sistemas de información, de reparación, de justicia transicional etc., igualmente la ley dice que el municipio puede tener subcomités acorde a sus necesidades, así que, no se tiene subcomités. En el decreto de justicia transicional se exige el comité, y se espera que la gobernación y unidad de víctimas nacional ayude con insumos, bien sea capacitaciones y/o talleres para tratar temas de: funcionalidades, alcances y definición de directrices para el cabal funcionamiento de los comités territoriales y de los operativos.

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

Para el 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 ese sentido se corroboró que el liderazgo institucional en gestión de la información es incipiente, en tanto que ningún ente local hace las veces de referente en materia de gestión y manejo de sistemas de información. 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 de Víctimas por lo tanto, 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 básico, 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 escala

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

departamental en tanto el seguimiento a flujos de información tampoco escapa al 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 la siguiente gráfica, las necesidades son claras en cuanto a centros de datos e instalación y disponibilidad de uso y administración de servidores.

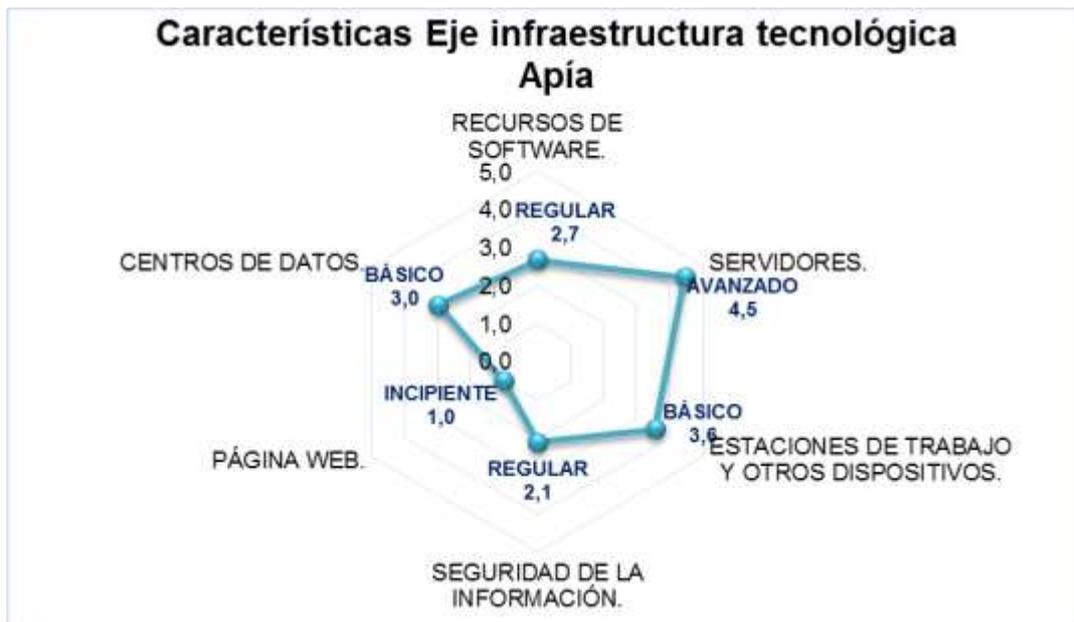


Figura 12 Eje de Infraestructura Tecnológica

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

Tabla 8 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
Personería	Escritorio	1	Windows 7 Professional	2	940	3100	Óptimo	Propio	Sí
Personería	Portátil	1	Windows 7 Ultimate	4	480	1000	Óptimo	Propio	Sí
Enlace	Escritorio	1	Windows XP Professional	1	80	2800	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. Hace poco están funcionando los correos interinstitucionales.

En cuanto a la disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información, la información es almacenada en los discos duros de las estaciones de trabajo haciendo uso de herramientas de software y se hacen copias de seguridad en dispositivos USB, cuando la situación lo requiera. En el municipio se hace de manera manual el seguimiento a las solicitudes que se reciben de parte de entes externos tales como peticiones, preguntas, quejas, reclamos (PQRs) etc.

### **7.2.2.2 Servidores**

La entidad posee servidores propios adecuados en cuanto a los requerimientos de seguridad, almacenamiento, procesamiento y conectividad que requiere, pero no para el tema específico de víctimas. 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 con copia en USB, Los servidores que utiliza la entidad son propios y están disponibles 24/7 para el servicio.

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

Para el Municipio de Apía la disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo, el Enlace y la personería cuentan con estaciones de trabajo propias, pero estas estaciones de trabajo no cuentan con ningún sistema de protección contra fallas eléctricas.

### **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 con el fin de garantizar la no utilización indebida de información.

Para el caso de la Alcaldía Municipal 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. Sin embargo los datos de la entidad no poseen ningún tipo de

seguridad para su acceso. Las estaciones de trabajo no requieren el uso de contraseñas para su ingreso.

#### **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 ese 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 este aspecto evaluado en un nivel avanzado.

No es el caso para el resto de dependencias municipales (secretarías) puesto que si bien cuentan con Página Web, no se usa la herramienta como medio de difusión de información oportuna para las víctimas en términos de su atención.

#### **7.2.2.6 Centros De Datos**

No posee un centro de datos para el almacenamiento de su información. La información se almacena en las estaciones de trabajo. 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 a la reparación.

### **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 municipio que no cuenta con un centro de cómputo, aunque en el municipio hay un Punto de Atención a Víctimas, éste funciona independiente y tampoco cuenta con un centro de cómputo- Por ser un municipio pequeño y cuyo volumen de información no amerita tal instrumento.

#### **7.2.3.2 Cableado Estructurado**

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

La entidad, por su tamaño, no cuenta con una sede que requiera la interconexión entre varios pisos, o no utiliza gabinetes de comunicaciones. Por otro lado, se cuenta con un cuarto de comunicaciones básico al que llega el canal de comunicaciones externo, pero no hay protecciones ni seguridad adicional.

Por la separación de las estaciones de trabajo y servidores, no se presenta atenuación suficiente de las señales de comunicación y por tanto no se necesitan repetidores. El tendido horizontal está diseñado para no requerir el uso de repetidores, manteniendo las distancias operativas de los dispositivos de red.

### 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.

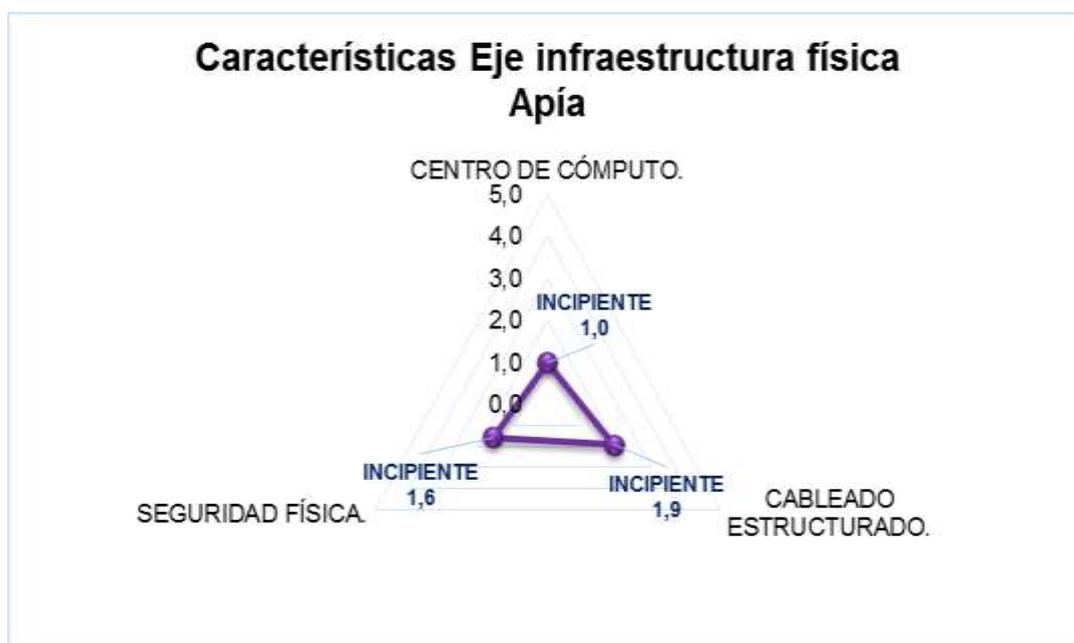


Figura 13 Eje de Infraestructura Física

Sin embargo no se cuenta con control de acceso a la entidad, pero no se ha visto la necesidad, existe un sistema de cámaras de seguridad. Por ahora la entidad cuenta con un plan de contingencia en caso de presentarse cualquier eventualidad, pero éste no tiene una adecuada evaluación y planificación.

### 7.2.4 Eje de Condiciones del Territorio

El municipio de Apía cuenta con 10.768 habitantes que residen en el área rural y 6.920 habitantes en el área urbana, constituyéndose el campesinado en la población

mayoritaria debido a las condiciones geográficas y económicas, en tanto que predominan café pergamino y agricultura sin café como principales fuentes de ingresos.

En términos de la percepción de seguridad, en este momento en el municipio no existe un protocolo de seguridad para las personas que lo requieran. Se identificó que falta más presencia de las unidades militares y de policía en el área rural de nuestro municipio sobre todo en aquellas áreas que son vulnerables a los grupos armados ilegales. Para solucionar la problemática, se piensa en la elaboración de un manual de ruta para brindar seguridad a las víctimas que lo soliciten. Por otra parte, respecto a la cobertura en salud, se fijó como objetivo procurar que al menos el 20% de las personas víctimas y que tengan la edad mínima reciban cursos de capacitación por año.

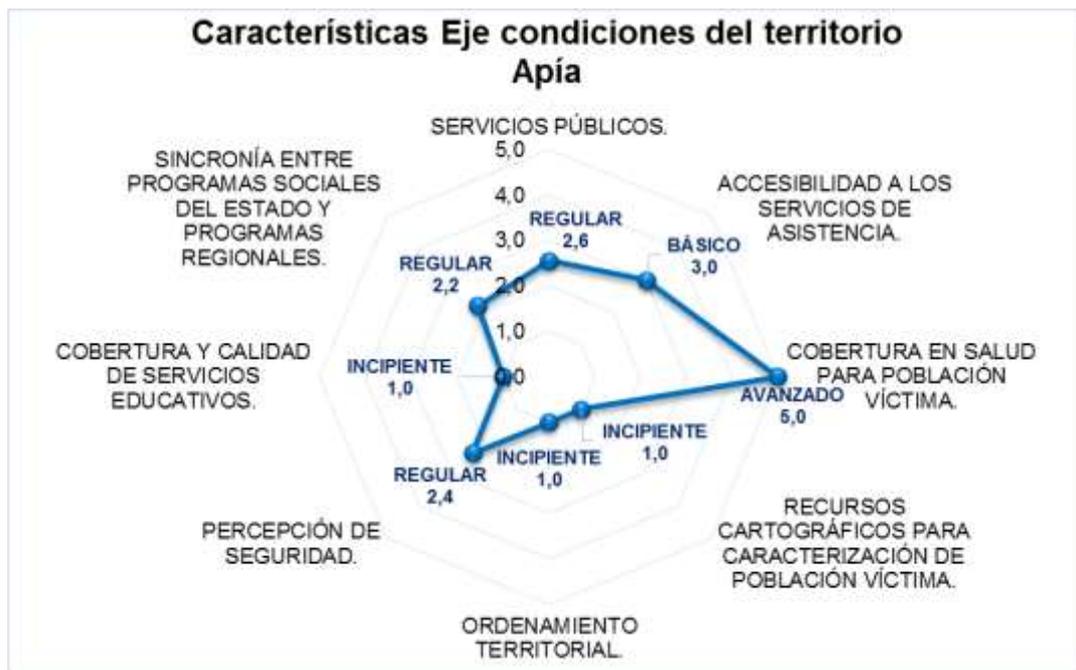


Figura 14 Eje Condiciones del Territorio.

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

Si bien los programas de asignación de vivienda para víctimas no son solo iniciativa local sino del orden nacional, a través de la Secretar Municipal IDM, la identificación de población víctima del conflicto bajo déficit de vivienda es un elemento transversal a la ley 1448 de 2011 y a ley 1523 de 2012, con responsabilidades locales, que en términos de Apía se desarrollan a través de la Secretaría de Planeación Municipal sin una diferenciación de la condición víctima como elemento de “priorización”. A la fecha en el municipio se ha presentado un proyecto de vivienda, pero para éste se deben tener lotes, y desafortunadamente no los tienen. Las víctimas

que tienen predios legalizados o ya tienen vivienda, aplican para auxilios de mejoramiento de vivienda.

En general, el municipio desconoce la cifra de personas víctimas bajo déficit de acceso a servicios como agua potable y saneamiento básico y no cuenta con un mecanismo para el levantamiento de ésta información como visitas, censo domiciliario etc. Además el presupuesto exclusivo para educación, salud y demás, definido esto, depende de las víctimas que llegan y las necesidades de las mismas.

#### ***7.2.4.1 Accesibilidad a los servicios de Asistencia***

En este aspecto se buscó valorar cuales son las condiciones territoriales que determinan la interacción física entre la población víctima y las instituciones del estado en términos de su ruta de atención y la distancia de las instituciones estatales para el reporte de información, la orientación, registro y atención a víctimas residentes en áreas fuera de la cabecera municipal. El Municipio cuenta con una buena conectividad vial para la comunicación entre su cabecera municipal y los poblados rurales aledaños. Esto supone la necesidad de la víctima de desplazarse hasta el punto de atención. El hospital cuenta con unidades móviles que van a las veredas cada 15 días a atender población en general.

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

Valorado desde una característica disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima, la entidad encargada 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. En la ficha de caracterización se captura información de EPSs.

#### ***7.2.4.3 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 incipientes para la atención de víctimas y 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***

El Municipio de Apía tiene un inventario de déficit de vivienda desactualizado y sin consideración de la población que se encuentra asentada en condiciones de

informalidad. No existen bases de datos de beneficiarios de planes de vivienda de interés prioritario en las que se incluya por ley a la población víctima.

#### **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. Sin embargo la seguridad es un asunto complejo y remite a las condiciones generales del hábitat de cada individuo. En el municipio no es muy clara la existencia o conocimiento de un plan de seguridad pública para víctimas o el que haga sus veces.

En el municipio existe el conocimiento de la presencia de actores armados al margen de la ley y se ha formulado un sistema de alertas tempranas basados en información para la prevención de hechos victimizantes.

#### **7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos**

Para dar cuenta de la cobertura del servicio educativo a nivel primario y secundario, el municipio no tiene una base de datos con la cantidad de población víctima que se encuentra bajo cobertura de servicio de educación primaria y secundaria. Por ahora se cuenta con una ficha de caracterización, dónde se pregunta si la persona estudia o no. Se conoce el número estimado de personas víctimas que tienen acceso a educación. No se conoce exactamente, porque no se ha hecho el cruce de información con las bases de datos que manejan el SIMAT y el Enlace.

En cuanto a la cobertura de servicio educativo en nivel Técnico y Tecnológico (SENA), no hay presencia del SENA en el municipio, los cursos se abren contra demanda, pero muchas veces no se brindan porque el municipio no cuenta con las instalaciones adecuadas para tal fin. No hay convenios interinstitucionales para adecuar las instalaciones ni recursos, ofertas y convocatorias. Por otra parte, no se tienen datos para conocer que personas están vinculadas a alguna universidad pública o privada, bajo condición de víctima del conflicto armado. La cobertura de servicio educativo a nivel superior (Universitario) es incipiente. No hay presencia de universidad en el municipio ni programa CERES y las posibles gestiones de programas interadministrativos para vincular población víctima para la educación superior debe ser adelantada directamente por la UARIV.

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

Vale decir que no hay una comunicación fluida y por consiguiente no hay articulación entre los programas del Departamento para la Prosperidad Social y los

esfuerzos del municipio en la atención y reparación de víctimas. Los programas del DPS no son exclusivos para la población víctima. El DPS ejecuta esfuerzos que muchas veces no son conocidos por el municipio, lo que puede implicar duplicidad de beneficios. Ejemplo: proyectos productivos. No hay integración en las bases de datos

Ya la articulación entre la Unidad de Víctimas y la institucionalidad municipal es óptima. Hay comunicación fluida y se trabaja conjuntamente. No se han presentado casos de intervenciones de la UARIV que no sean conocidas por el municipio.

## **7.2.5 Eje de Recursos Financieros**

### ***7.2.5.1 Planeación y Presupuesto***

En 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, se señala que es conocida la existencia de los instrumentos de gestión presupuestal pero no tienen claridad sobre los mecanismos técnico, jurídico, político e institucional, para la consecución de recursos. Como es sabido, los términos de referencia cambian según el tipo de convocatoria que hace la SNARIV; para ello se requieren muchas claridades y retroalimentación por parte del Departamento y la Unidad.

Por consiguiente y como se muestra en la matriz metodológica sí existe un Plan de Inversiones pero el mismo no se enmarca en un Plan de Inversiones anual. Éste varía de acuerdo al presupuesto, y se hace acorde al rubro, asistencia y atención y otro de reparación. De ahí se destina para la atención de urgencias. No existe un Plan de Acción formalmente concebido, pero si existe una asignación de rubro de manera transversal acorde a la demanda. No se separan presupuestos independientes para salud, educación, programas de alimentación, etc. por desconocer la demanda proyectada de estos servicios.

Dentro del PAT no está contemplado el Plan Operativo de Sistemas de Información (POSI) como herramienta de gestión ante el Plan de Desarrollo Municipal.

## **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 Apía no cuenta con los subcomités suficientes, hay uno solo y es el subcomité técnico, se hace la labor de unificar actos administrativos y actas de reuniones y se cuenta con archivo físico respectivo.

Ya el Comité Local de Justicia Transicional ha dispuesto lineamientos para un óptimo flujo de la información, aunque no se han oficializado mediante acto administrativo, por no considerarlo un procedimiento necesario, basta con citar las obligaciones en las actas de reunión. Realmente ya están todos los flujos importantes acordados, pero lo único es que no está respaldado en un documento oficial como el POSI, por lo que el aspecto formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información tiene un grado de desarrollo a la luz de las necesidades.

Como elemento guía para la toma de decisiones está el plan de prevención, protección y garantías de no re-victimización que es a su vez un aspecto a evaluar en materia de gobernanza, que se encuentra en proceso de revisión porque el comité de justicia transicional requiere primero la revisión previa de la procuraduría. Es la misma situación en términos del plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno.

Bien puede verse en el flujo de información del municipio de Apía, como la institucionalidad local de la ley de víctimas y de sistemas de información se encuentra creada. Haciendo la salvedad de que es el Comité de Justicia Transicional quien mayor dinamismo representa, además porque es un solo comité con el subcomité técnico.

Por otra parte, al evaluar el apoyo a proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas, se afirma que se cuenta con apoyo en temas de diagnóstico dirigidos por la Gobernación.

#### ***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 consultados manifiestan tener el conocimiento de los decretos y leyes particulares para grupos étnicos (afrodescendientes, indígenas, gitanos Rom), precisando que no se logran aplicar a cabalidad dichos conocimientos puesto que se cuenta con poca población indígena, no hay afrocolombianos, raizales, LGTB. Por ejemplo, sí se llegan a presentar casos de solicitud de auxilios de vivienda no se postulan personas indígenas porque no estaría dentro de su territorio.

Tabla 9 Rangos de edad de población víctima según enfoque diferencial

	0 a 5 años	6 a 12 años	13 a 17 años	18 a 26 años	27 a 60 años	61 años o más	Total por enfoque	
<b>Mujeres</b>	24	44	34	33	80	2	217	
<b>Hombres</b>	16	46	38	24	64	10	198	
<b>Afrodescendientes</b>	Mujeres				2		2	
	Hombres				1		1	
	<i>Total</i>	0	0	0	0	3	0	3
<b>Indígenas</b>	Mujeres	2	5	3	1	5	16	
	Hombres	2	5	5	1	4	17	
	<i>Total</i>	4	10	8	2	9	0	33
<b>Pueblo Rom o Gitano</b>	Mujeres							
	Hombres							
	<i>Total</i>							
<b>LGTBI</b>	Mujeres							
	Hombres							
	Intersexual							
	<i>Total</i>							
<b>Mujeres cabeza de hogar</b>	N/A	N/A	1	5	21	1	28	
<b>Población en situación de discapacidad</b>	Mujeres	1				2	3	
	Hombres		1	1	1	1	4	
	<i>Total</i>	1	1	1	1	3	0	7
<b>Niñas y niños sin acompañamiento de un adulto</b>	Mujeres						0	
	Hombres				N/A	N/A	N/A	0
	<i>Total</i>	0	0	0				0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>144</b>	<b>12</b>	<b>415</b>	

Fuente: Plan de Acción 2012-2015

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

La idoneidad del personal en Apía para la atención y reparación es importante. A pesar de que el municipio y el departamento tienen un plan de capacitación a todos los funcionarios en el tema de víctimas, muchos de los trabajadores no son de planta, son contratistas y algunos no tienen la formación académica para desempeñar estos cargos

### 7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información

En el momento de aplicar el instrumento diagnóstico en Apía, se constató que se cuenta con personal que administre técnicamente los datos e información relacionada con las víctimas exclusivamente.

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

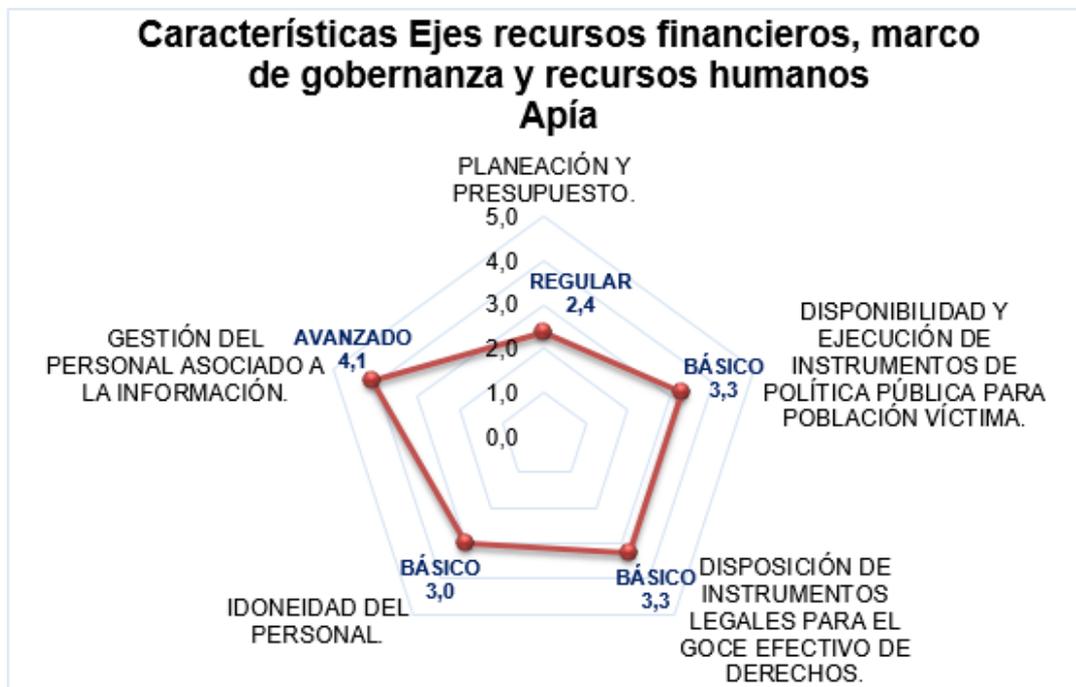


Figura 15 Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos

Finalizando la evaluación de aspectos, el Enlace afirmó que el clima institucional para la interoperabilidad es favorable para la concertación de acuerdos fértiles para la implementación de un sistema de información en víctimas<sup>15</sup>.

## 8 CONCLUSIONES DE CAMPO

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

- Se observó que hay un cierto grado de desorientación frente a su misión institucional con respecto al manejo de la información, pues el Enlace hizo referencia a que el Comité de Justicia Transicional es el único conformado y comenta que los subcomités no están actualmente funcionando. Se cree que no

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

son necesarios, por ello están a la espera que La Unidad Regional de Víctimas, asesore y apoye la creación de otros subcomités y que empiece a funcionar el subcomité técnico.

- En cuanto al manejo de toda la información relacionada con la población víctima, se cuenta con una ruta establecida, sin embargo se encuentra descentralizada puesto que no hay flujo de información adecuado entre algunos entes o instituciones interesadas, debido a que las condiciones laborales de algunos de sus funcionarios no es óptima. Por ejemplo, el Enlace y Secretaría de Desarrollo Económico: la información es por demanda, sí se va a entregar un proyecto productivo se remite al Enlace, se verifica en el sistema por parte del Enlace y se suministra la información. Toda la información pasa por las manos del Enlace y las que tengan que ver con la dependencia de desarrollo económico quedan allí archivadas, y se relacionan más con la ejecución de los proyectos. El Enlace recibe la información de la dependencia pero no queda en la base caracterizada, se tiene registro de que la persona recibió apoyo, pero no hay más información. Si se requiere más información se solicita por parte del Enlace para hacer el seguimiento de ayudas.

- El Enlace propuso una estrategia para mejorar los sistemas de información que consiste en tener un usuario principal que tenga acceso a toda la información, por ejemplo si en el hospital atendieron a una persona, que el Enlace pueda encontrar y verificar como fue la atención, para tenerlo en la ficha de caracterización.

- Hubo manifestación por parte del ICBF, puesto que esta no cuenta con oficina para la atención a víctimas. Por el momento la reemplaza la Comisaria de Familia para algunas cosas como verificación de vulneración de derechos y atención psicosocial, aunque para las víctimas el municipio ha tenido psicóloga que atiende únicamente víctimas. Actualmente no la tienen porque se le terminó el contrato, pero esperan renovarlo.

- Se presenció cierto descontento por parte de los funcionarios delegados de las diferentes instituciones en el tema de víctimas, frente al programa de capacitaciones y directrices del orden nacional, debido a que las capacitaciones no son sistemáticas. De igual forma, no hay una oferta de formación formal como apoyo a cursos técnicos o diplomados para los funcionarios que trabajan con víctimas.

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

El Plan de Fortalecimiento, 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 Fortalecimiento 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 Fortalecimiento 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 Fortalecimiento, 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 la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010, pág. 3), el Plan de Fortalecimiento

[...] 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 Fortalecimiento

La metodología del presente Plan de Fortalecimiento 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 10 *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 Fortalecimiento

#### Debilidad

La debilidad se identifica en la matriz de debilidad-acción, 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 la 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 la 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.

## 1. Formato del Plan de Fortalecimiento

Tabla 11 Matriz de formato del Plan de Fortalecimiento

PLAN DE FORTALECIMIENTO MUNICIPIO DE APÍA								
DEBILIDAD	OBJETIVO	ACCIONES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	M. VERIFICACIÓN	PRIORIDAD

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

PLAN FORTALECIMIENTO APÍA										
CARACTERISTICA	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 de los diferentes entes municipales en materia de atención y reparación integral a víctimas por conflicto armado, como determinante para la interoperabilidad local.	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 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>Indispensable</b>

<p><b>MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN</b></p>	<p>Adoptar un diseño metodológico para la caracterización integral de población víctimas presente en el municipio.</p>	<p>Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos</p>	<p>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</p>	<p>Al 2016 la información sobre los distintos componentes de la política de víctimas está clasificada y ordenada</p>	<p>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.</p>	<p>Número de Formatos unificados y diligenciados sobre población víctima</p>	<p>Recurso Humano</p>	<p>UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal</p>	<p>Actas de capacitaciones</p>	<p><b>Indispensable</b></p>
		<p>Definir e implementar criterios únicos para el levantamiento de la información cualitativa primaria de la población víctima</p>	<p>La entidad realiza en el 100% de los casos y/o procesos el levantamiento de la información (de tipo cualitativo) por medio de herramientas y técnicas adecuadas.</p>	<p>Al 2016 el municipio produce información de interés para la investigación y el monitoreo de las políticas públicas en víctimas</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 informes de levantamiento de información primaria</p>	<p>Recurso financiero y tecnológico</p>	<p>Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal</p>	<p>Manual de técnicas y métodos para la recolección de información secundaria y primaria</p>	<p><b>Indispensable</b></p>

		Capacitar por parte de la UARIV a los comités y sub-comités. Posteriormente e implementar un plan de administración de la información de acuerdo a cada una de las etapas que repose en el POSI	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 estará en condiciones de producir y gestionar información más allá de las obligaciones contractuales.	Número de Capacitaciones realizadas	Recursos humanos y técnicos	Comité de Justicia Transicional, UARIV	Actas de capacitaciones	<b>Indispensable</b>
<b>EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES</b>	Formular un plan de gestión de la información relacionada con víctimas para las demandas de información.	Orientar la misión institucional del municipio de manera que se garanticen las metas programadas por cada institución	Las entidades del SNARIV han integrado en un 100% a su estrategia misional el tema de víctimas, siendo una política de acción municipal, durante el 2015	Al 2016 ya están definidos los direccionamientos estratégicos para la ordenación del desempeño institucional en 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 Objetivos misionales definidos por dependencia en función de la ley 1448 de 2011	Recurso humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional Sub-comité de información, enlace municipal, Personería municipal, Policía Nacional de Colombia, programas y entes descentralizados del orden nacional	Creación y actas de reunión del Sub comité de Sistemas de Información	<b>Indispensable</b>

<b>RECURSOS DE SOFTWARE</b>	Garantizar un punto de Red Internet particular para la atención y reparación de víctimas	Contratar un servicio de internet que garantice buena conectividad (señal), mayor capacidad de banda ancha y dispositivos que garanticen que la señal de internet llegue a la estación de trabajo	Durante el 2015 la entidad ha contratado un servicio de internet que garantiza buena conectividad (señal), mayor capacidad de banda ancha y con dispositivos que garantizan que la señal de internet llegue a la estación de trabajo.	Al 2016 se Sostiene el contrato.	Al 2016 se Sostiene el contrato.	Número de instrumentos para la reproducción de señal instalados por entidad.	Recurso financiero y tecnológico	Alcaldía municipal	Registro de instalación de red y repetidores	<b>Indispensable</b>
	Comprar licencias de Software para el almacenamiento y procesamiento de información.	Adquirir las licencias de los programas de las estaciones de trabajo	Durante el 2015 se adquieren el 100% de las licencias necesarias para el desarrollo de la misión del personal que trabaja con información	Al 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Al 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de licencias para el procesamiento de información compradas por entidad	Recurso Financiero y humano	UARIV, Alcaldía Municipal, Gobernación de Risaralda	Compra de licencias y funcionamiento de las mismas en cada computador.	<b>Indispensable</b>

			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>Indispensable</b>
<b>ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS</b>	Gestionar la instalación de una estación de trabajo para exclusiva para la atención y reparación integral de población víctimas del conflicto armado	Instalar un sistema de protección contra fallas eléctricas	Durante el 2015 se ha instalado el 100% del sistema de protección contra fallas eléctricas	N.A	N.A	Número de instalaciones eléctricas instaladas contra fallos y emergencias.	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	Contrato de Adecuación de estaciones de trabajo y verificación física	<b>Indispensable</b>

<p><b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b></p>	<p>Blindar las bases de datos y demás registros de población víctima con protocolos de seguridad informática tanto para su almacenamiento como para el flujo de información.</p>	<p>Implementar sistemas de seguridad para los datos en las estaciones de trabajo</p>	<p>Durante el 2015 se han implementado sistemas de seguridad en el 100% de las estaciones de trabajo del personal que trabaja con víctimas</p>	<p>Al 2016 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información .</p>	<p>Al 2018 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información.</p>	<p>Número de sistemas de seguridad informática instalados por equipos utilizados en el tema víctimas.</p>	<p>Recurso humano</p>	<p>Alcaldía municipal, personal de sistemas de cada una de las dependencias: Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno</p>	<p>Certificado de instalación de sistemas</p>	<p><b>Indispensable</b></p>
<p><b>PÁGINA WEB</b></p>	<p>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</p>	<p>Crear un enlace en el sitio web de la entidad municipal que tenga información actualizada de la atención a víctimas</p>	<p>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</p>	<p>Al 2016 la población víctima y la ciudadanía en general podrá consultar la página oficial del SNARIV local donde hallará información de interés general.</p>	<p>Al 2018 la página estará completamente actualizada y será un medio real de comunicación para la agilización de los procesos de atención y reparación.</p>	<p>Número de Consultas Mes hechas al link Unidad de Víctimas.</p>	<p>Recurso humano y tecnológico</p>	<p>Alcaldía municipal, personal de sistemas</p>	<p>Link creado</p>	<p><b>Indispensable</b></p>

	víctimas y la ciudadanía en general									
<b>CENTRO DE CÓMPUTO</b>	Instalar Centro de cómputo en el Punto de Atención a Víctimas para uso exclusivo de la entidad	Equipar un centro de cómputo que sirva para el procesamiento y almacenamiento de la información de la atención integral a víctimas	Durante el 2015 se ha instalado en un 100% el centro de cómputo	N.A	N.A	Porcentaje de Centros de cómputo y personal asociado instalado.	Recurso humano, financiero y tecnológico	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 equipos	<b>Indispensable</b>
<b>CABLEADO ESTRUCTURADO</b>	Contratar una instalación de cableado estructurado para las estaciones de trabajo a instalar	Interconectar las estaciones de trabajo de la entidad	Durante el 2015, la entidad interconecta la estación de trabajo con el 100% de los equipos de la dependencia	N.A	N.A	Número de equipos interconectados por institución.	Recurso humano, financiero y tecnológico	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 equipos	<b>Indispensable</b>

		Implementar un sistema puesta a tierra	Durante el 2015 se ha instalado en un 100% el sistema puesta a tierra en las estaciones de trabajo, centro de cómputo y servidores	N.A	N.A	Número de polos a tierra instalados.	Recurso humano, financiero y tecnológico	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 equipos	<b>Indispensable</b>
		Implementar un sistema para extender el alcance de las señales	Durante el 2015 se ha implementado en un 100% el sistema para extender las señales	Al 2016 hay una cobertura de internet constante en todas las dependencias de SNARIV local	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Número de dispositivos auxiliares para la función pública en víctimas instalados según dependencia	Recurso humano, financiero y tecnológico	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 equipos	<b>Indispensable</b>
<b>SEGURIDAD FÍSICA</b>	Garantizar que tanto equipos, como personal gocen de condiciones de seguridad óptimas a través de un esquema de seguridad	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 funcionario	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>

	privada y Policía Nacional.		s.							
	Contratar un servicio de mantenimiento o que garantice el manejo de las condiciones ambientales en las que reposan los equipos	Implementar un plan de higiene y calidad ambiental en la entidad	Durante el 2015 se ha implementado en un 100% el plan de higiene y calidad ambiental en la entidad.	N.A	N.A	Número de equipos con mantenimiento actualizado al año	Recurso humano y financiero	Gestión del riesgo, Secretaría de planeación	Formulación del plan.	<b>Indispensable</b>
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	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 del inventario de la población víctima que no tiene acceso a servicios	La entidad ha encargado a un responsable, formalmente, la tarea de levantar un inventario la población víctima que no tiene acceso a servicios públicos como agua potable y	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 priorizaciones según casos.	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.	<b>Indispensable</b>

		como agua potable y saneamiento básico	saneamiento básico.							
<b>RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Capacitar personal de base para en el uso de sistemas de información geográfica	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>

<p><b>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</b></p>	<p>Definir mediante revisión de EOT, EBOT, o POT planes, programas y proyectos para la incorporación de la población víctimas en el ordenamiento del territorio, haciendo énfasis en oferta y demanda de información para la toma de decisiones.</p>	<p>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 beneficiaria a planes de vivienda de interés prioritario</p>	<p>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 a planes de vivienda de interés prioritario, para el 2015 se cuenta con el 100% de la base de datos desarrollada .</p>	<p>N.A</p>	<p>N.A</p>	<p>Número de familias de población víctima asignadas a subsidio de vivienda.</p>	<p>Recurso humano</p>	<p>Enlace Municipal, secretaría de planeación</p>	<p>Acceso Inter Institucional a Base de datos UNIDOS con beneficio de VIP</p>	<p><b>Indispensable</b></p>
<p><b>PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD</b></p>	<p>Formular un plan de protección a víctimas por el conflicto armado en el municipio con el concurso de</p>	<p>Implementar un plan operativo de seguridad y comunicación entre las autoridades que prestan el servicio de</p>	<p>La entidad conoce el 100% del esquema de seguridad que tiene la policía nacional para la</p>	<p>Al 2016 ya existe interoperabilidad entre el 100% de las instituciones que tienen por</p>	<p>Al 2018 no se tendrá registro de intimidaciones o revictimizaciones a la población por parte de actores</p>	<p>Número de personas bajo algún esquema de protección por parte de los entes de seguridad pública.</p>	<p>Recurso humano</p>	<p>Personería, Comité de justicia Transicional, Policía Nacional de Colombia, Enlace municipal, UARIV</p>	<p>Revisión del plan o esquema de seguridad de protección de las víctimas</p>	<p><b>Indispensable</b></p>

	las instituciones del orden público, la Alcaldía y la misma población.	seguridad, las entidades que atienden las víctimas y las víctimas	protección de las víctimas.	competencia a garantizar la seguridad de las víctimas.	externos.					
<b>COBERTURA Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	Conformar una base de datos de población víctima con acceso a servicios educativos según nivel de escolaridad.	Desarrollar una base de datos que este formalizada mediante un acto administrativo y que tenga un responsable definido (dentro de su manual de funciones). Esta base de datos debe enlistar la condición en cobertura de educación de las víctimas, su actualización debe ser periódica y constante, y debe estar	Durante el 2015 la entidad ha dispuesto la creación y operación de una base de datos que enliste la condición en cobertura de educación de las víctimas.	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	Al 2018 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	Número de Personas registradas en base de datos frente al total de la población víctima del municipio.	Recurso humano, recursos financieros, recurso tecnológico	Secretaría de salud, coordinación de salud, enlace municipal	Base de datos	<b>Indispensable</b>

		disponible en la página de la entidad								
<b>PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	Aprobar mediante Decreto Municipal el Plan de FORTALECIMIENTO de Sistemas de Información	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>

<p><b>DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Implementar un programa de capacitación en gestión de instrumentos de política pública con énfasis en atención y reparación a población víctima.</p>	<p>Implementar un reglamento de los subcomités que tenga un plan de reuniones anual, responsabilidades, funciones y sanciones</p>	<p>Durante el 2015, los subcomités han diseñado e implementado en un 100% una agenda de reuniones y actividades anuales, responsabilidades, funciones y sanciones, este se cumple en un 100%</p>	<p>Al 2016 se han ejecutado más de 12 reuniones por parte de todos los sub comités creados en el municipio.</p>	<p>Al 2018 se han ejecutado más de 12 reuniones por parte del sub comités de sistemas de información.</p>	<p>Número de reuniones de subcomité agendada en el año.</p>	<p>Recurso humano</p>	<p>Los subcomités, Alcaldía municipal</p>	<p>Actas de reuniones</p>	<p><b>Necesario</b></p>
		<p>Gestionar recursos a agentes nacionales e internacionales</p>	<p>La entidad ha gestionado al menos tres proyectos para las víctimas durante el 2015</p>	<p>Al 2016 se han ejecutado al menos tres proyectos para las víctimas con activos de información útiles a la aplicación y reglamentación de la ley.</p>	<p>Al 2018 se han ejecutado al menos otros tres proyectos con generación de activos de información.</p>	<p>Número de proyectos para la aplicación de instrumentos de gestión formulado en el año.</p>	<p>Recurso humano y recurso financiero</p>	<p>Comité de justicia transicional, Subcomités, Personería, Policía Nacional de Colombia</p>	<p>Formulación de Proyecto de cooperación internacional</p>	<p><b>Indispensable</b></p>

		Capacitar a los integrantes de los comités y subcomités y demás personal que trabaja con el tema de víctimas en cuanto a la atención de víctimas con enfoque diferencial étnico de acuerdo a la ley 1448	Durante el 2015 la UARIV ha capacitado al 100% de los integrantes de los comités y sub-comités en el manejo del enfoque diferencial.	Al 2016 las caracterizaciones de población registradas la dimensión diferencial de forma estandarizada.	Al 2018 se habrá dado una inclusión del enfoque diferencial en los asuntos de la gestión pública en el tema.	Número de funcionarios capacitados	Recurso Humano y financiero	UARIV	Actas de capacitaciones	<b>Necesario</b>
<b>GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN</b>	Diseñar y Ejecutar un proceso de contratación indefinida por concurso de méritos de personal con experiencia en atención y reparación a víctimas.	Realizar concursos de méritos para la selección del personal que atiende a la población víctima	La entidad durante el 2016 oficializa un concurso de méritos para proveer de manera indefinida y en propiedad el cargo al enlace municipal	Al 2016 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Al 2018 ya hay funcionarios seleccionados 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	concurso de méritos para vacantes	<b>Indispensable</b>

## Referencias

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA (2010), Guía para la formulación de planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación de programas académicos (Resolución 1806, 12 de mayo del 2010). Tunja, Boyacá

ALCALDÍA MUNICIPAL DE APÍA (2014) Plan De Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación De La Población Víctimas Del Conflicto Armado, Apía.

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

## 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)
<b>Característica 1.2: ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN.</b>	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)
	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.
<b>Característica 1.3: MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.</b>	Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448.
	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.
<b>Característica 1.4.: EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.</b>	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)
	Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información.
	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.

## EJE 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
<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.
<b>Característica 2.2: SERVIDORES.</b>	Soporte adecuado en cuanto a daños, mejoras o actualizaciones para los productos de software utilizados.
	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.
<b>Característica 3.2: CABLEADO ESTRUCTURADO.</b>	Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone.
	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</b>	Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas.

<b>INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	<p>Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información.</p> <p>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)</p> <p>Plan de prevención, protección y garantías de no revictimización.</p> <p>Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno.</p> <p>Creación y puesta en marcha del comité territorial de justicia transicional.</p> <p>Creación y puesta en marcha de los sub comités operativos del comité territorial de justicia transicional.</p> <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>
<b>Característica 6.2: DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS.</b>	<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>
<b>EJE 7: RECURSOS HUMANOS.</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 7.1: IDONEIDAD DEL PERSONAL.</b>	<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>Disponibilidad de personal para gestión de la información de víctimas.</p> <p>Selección y contratación del personal que trabaja con víctimas.</p>
<b>Característica 7.2: GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN.</b>	<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			
		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	[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.
PÁGINA WEB	[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.		
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 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	[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.
		COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA COBERTURA EN EDUCACIÓN PARA POBLACIÓN VÍCTIMA	[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.
		PROYECTOS DE TIPO SOCIAL CON IMPACTO EN POBLACIÓN VÍCTIMA RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE 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.
		ORDENAMIENTO TERRITORIAL PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD	[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.

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	[1-2]	INCIPIENTE	No se 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.
		DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS	[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.

7	RECURSOS HUMANOS	IDONEIDAD DEL PERSONAL GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN	[1-2]	INCIPIENTE	La administración territorial adolece de personal con la idoneidad necesaria para adelantar los procesos de atención a población víctima, y no se cuenta con procesos formales de gestión de personal dedicado a la tarea de levantamiento de información relacionada.
			[2-3]	REGULAR	Se presentan varias falencias en los procesos de contratación, capacitación, evaluación y dedicación de personal a labores de gestión de información, y se percibe una idoneidad apenas parcial de los encargados de las labores de atención a víctimas.
			[3-4]	BÁSICO	Se cuenta con personal idóneo para las tareas de gestión de información relacionada con población víctima, pero se requieren fortalecer aspectos de cultura organizacional, herramientas de trabajo, y ambiente laboral para garantizar mayor eficiencia en sus funciones. Aun se requiere fortalecer los concursos de méritos como mecanismo de contratación de personal.
			[4-5]	AVANZADO	Se cuenta con un sano ambiente de trabajo para las labores de atención a víctimas, mediado por procesos de contratación, evaluación, y capacitación formales, y por personal capacitado para la tarea. Todo esto garantiza la calidad de los procesos de gestión de información dada la asignación de personal específico para el tratamiento técnico de los datos.

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 víctimas	<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. Si, 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. Clausulas 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?	<b>35</b>
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?	<b>36</b>
a. Si	
b. No	
c. No sabe	
La información de SISBÉN proviene de :	<b>37</b>
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?	<b>38</b>
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 :	<b>39</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 SISBÉN?	<b>40</b>
a. Si	
b. No	
¿ La entidad cuenta con el recurso tecnológico para realizar cruces de información con SISBÉN ?	<b>41</b>
a. Si	
b. No	
¿La entidad tiene acceso a la información de UNIDOS?	<b>42</b>
a. Si	
b. No	
c. No sabe	
La información de UNIDOS proviene de :	<b>43</b>
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?:	<b>44</b>

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? NOMNRE _____	<b>54</b>
¿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?	<b>72</b>
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?	<b>73</b>
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?	<b>74</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	<b>75</b>
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?	<b>76</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 los censos en el caso que se presenten atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	<b>77</b>
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con una base de datos para administrar la información de los casos de atentados terroristas y desplazamientos masivo?	<b>78</b>
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿ La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúa con la herramienta para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	<b>79</b>
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?	<b>80</b>
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 interactúa 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	<b>92</b>

norma NTC4611 de 2011 ?	
a. Sí	
b. No	
¿ En su entidad existen procedimientos para aplicar los requisitos y recomendaciones de la norma NTC4611 de 2011	<b>93</b>
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad produce información geográfica?	<b>94</b>
a. Sí	
b. No	
Indique el tipo de información geográfica que produce la entidad:	<b>95</b>
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?	<b>96</b>
a. Sí	
b. No	
Indique el tipo de información geográfica que consume la entidad:	<b>97</b>
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?	<b>98</b>
a. Sí	
b. No	
¿Qué herramienta usa la entidad para la gestión de la información geográfica?	<b>99</b>
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?	<b>100</b>
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 víctimas	
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° _____	