



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 BELÉN DE UMBRÍA 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 BELÉN DE UMBRÍA 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 BELÉN DE UMBRÍA 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	7
RESUMEN DEL PROYECTO	7
1. INTRODUCCIÓN	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	8
3. ANTECEDENTES.....	9
4. MARCO NORMATIVO.....	10
5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES	13
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	14
6.1 OBJETIVOS DE BASE:	15
6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO.....	15
6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL	16
6.3.1 ETAPA 1: COMPILACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	17
6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO	20
6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS	23
6.3.4 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIANTE REUNIONES MUNICIPALES.....	25
6.3.5 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y EJES	26
6.3.6 CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EN BASE DE DATOS INTEGRADA Y GENERACIÓN DE SALIDAS GRÁFICAS	29
6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS	30
7. RESULTADOS.....	33
7.1 Los flujos de información	33
7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información.....	34
7.2 Diagnóstico de Necesidades	38
A modo introductorio	38
7.2.1 Eje de Gestión de la Información.....	39
7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica.....	43
7.2.3 Eje de Infraestructura Física.....	46
7.2.4 Eje de Condiciones del territorio	47
7.2.5 Eje de Recursos Financieros.....	51
7.2.6 Eje Marco de Gobernanza	51
7.2.7 Eje de Recursos Humanos.....	53
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	77
ANEXOS	78

Figuras

<i>Figura 1</i> Evolución de la recepción de Belén de Umbría.	10
<i>Figura 2</i> Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.	17
<i>Figura 3</i> Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico	19
<i>Figura 4</i> Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico	26
<i>Figura 5</i> Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica	27
<i>Figura 6</i> Método de cálculo de la calificación de una característica	27
<i>Figura 7</i> Método de cálculo de la calificación de un eje.....	28
<i>Figura 8</i> Aspecto general de la matriz de datos.....	30
<i>Figura 9</i> Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Belén de Umbría.....	33
<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

<i>Tabla 1</i> Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI	18
<i>Tabla 2</i> Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información	18
<i>Tabla 3</i> Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos	24
<i>Tabla 4</i> Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)	24
<i>Tabla 5</i> Escala genérica para calificación de ejes y característica.	28
<i>Tabla 6</i> Flujo de información entre entidades del SNARIV en Belén de Umbría	34
<i>Tabla 7</i> Registro hechos hasta la fecha según hechos victimizantes.....	41
<i>Tabla 8</i> Inventario de equipos y recursos para sistemas de información	44
<i>Tabla 9</i> Rangos de edad de población víctima según enfoque diferencial.....	52
<i>Tabla 8</i> Ejemplo de matriz de debilidad-acción	57
<i>Tabla 9.</i> Matriz de ponderación de priorización de debilidades.....	59
<i>Tabla 11</i> Matriz de formato del Plan de Fortalecimiento	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 Belén de Umbría 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.

En Belén de Umbría se realizaron 2 reuniones las cuales se llevaron a cabo en el salón del Consejo de la Alcaldía Municipal, en las cuales se aplicó el instrumento diseñado para el diagnóstico, se discutió sobre el estado de la información y los flujos de ésta entre dependencias y entidades involucradas en la atención integral a víctimas de conflicto, en dicho evento se contó con la presencia del secretario de desarrollo social, Esteban Henao Ballesteros y del enlace de víctimas en el Municipio, Evelio Cardona, así mismo, de representantes de secretaría de salud, el ingeniero de sistemas de la entidad, e inspector de policía, secretario de gobierno y personero municipal. En el ejercicio se identificó como factor negativo en los procesos que se llevan a cabo actualmente para la atención integral a víctimas, el poco acompañamiento de La Unidad de Víctimas, se hizo énfasis en la debilidad de ése acompañamiento. Más adelante se evidenciarán los resultados del ejercicio y el respectivo análisis cualitativo.

2. JUSTIFICACIÓN

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

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

Para contribuir con el cumplimiento de este propósito, nace el “Diagnóstico de Necesidades para la Implementación de un Sistema de Información en Víctimas en Departamento de Risaralda y sus Catorce Municipios” como un insumo determinante de

una propuesta de Plan Operativo para la implementación de un Sistema de Información Departamental que derive en responsabilidades y mecanismos claros a nivel municipal en la gestión de la información.

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

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

3. ANTECEDENTES

Según el ***Plan de Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación de La Población Víctimas del Conflicto Armado***, Belén de Umbría se propuso lograr el goce efectivo de los derechos de la población de las víctimas de la violencia del municipio a través de una estrategia integral que consolida las fases de intervención para la prevención y atención- asistencia y reparación integral y lograr que el Plan contingencia del Municipio, se constituya, en una herramienta técnica que permite al Comité Territorial de Justicia Transicional generar capacidad de respuesta institucional frente a la atención de las emergencias humanitarias ocasionadas por el conflicto armado.

En el registro histórico del municipio se documentó que, en los años 2000- 2003 éste fue objeto de la presencia de los grupos al margen de la Ley (Guerrilla- FARC) y actos de terrorismo quienes con su actuar delictivo ingresaron y asesinaron a muchos campesinos, generando con ello el desplazamiento interurbano y hacia otros municipios del departamento y el país.

En los años 2005- 2006, grupos de paramilitares sembraron el terror, en ese momento se presentaron casos de desapariciones forzadas, masacres, extorsiones, amenazas, torturas, reclutamientos, atentados, que llevo a que los habitantes que habían tenido presión de la guerrilla, abandonaran el municipio para proteger su integridad

Según informes de Acción Social, en el Municipio, desde el año 2000 y hasta ese periodo de tiempo, se presentaron las declaraciones de 176 núcleos familiares y de 830 personas, producto del desplazamiento intrarbarano e intrarural, interdepartamental y Nacional, como se evidencia en la figura 1, núcleos distribuidos por años.



Figura 1 Evolución de la recepción de Belén de Umbría.

Fuente: Plan de Acción Territorial

En el año 2009 hubo en el municipio un homicidio a un desplazado procedente del departamento de Nariño, en el año 2010 no se registran homicidios de víctimas del desplazamiento y se registró un evento de desplazamiento masivo (integrantes de 3 familias) por amenaza de la delincuencia común del Municipio de Viterbo Departamento de Caldas.

En el año 2011, no se registraron homicidios, ni vulneración de los Derechos de las víctimas, ni hechos que hayan incurrido en el Desplazamiento de ciudadanos, según información de la Comandancia de Policía Risaralda.

En la actualidad el Municipio cuenta con 183 familias y 918 personas y tiene identificada la población víctima cuya información al 11 de agosto de 2011 se encuentra documentado en el *Plan integral Único-PIU*

El Municipio identifica la población víctima por rangos de edad y por hecho victimizante, según documento digital en formato Excel, actualizado trimestralmente por El Enlace municipal. También identifica a la población de especial protección como mujeres Jefes de Hogar, niños, niñas, adolescentes y población en condición de Discapacidad, hasta el momento no se cuenta con población indígena, negra, afrocolombiana, LGTBI en condición de víctima y que haya sido identificada por el enlace de indígenas del municipio o la Red Unidos. La Unidad de Víctimas suministró información a los Municipios pero esta no es acorde con la base de datos que se maneja en la municipalidad.

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”¹. 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”²; 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”³.

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 desplazada⁴.

¹ Congreso de Colombia. Ley 387 de 1997. Bogotá D. C. 18, julio, 1997. Encabezado.

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

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

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

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

En este sentido, el 13 de octubre de 2011 la Sala Especial de Seguimiento a la sentencia T-025 de 2004 profirió el auto 219 de 2011, por medio del cual “realizó un diagnóstico acerca de las acciones emprendidas y los resultados alcanzados por el Gobierno Nacional en el período 2004-2011, a partir de las constataciones y conclusiones remitidas a la Corte Constitucional por los organismos de control, la Comisión de Seguimiento, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales, centros académicos y organizaciones de población desplazada que han participado en el proceso de seguimiento al cumplimiento de las órdenes impartidas en la sentencia T-025 de 2004, en relación con los distintos componentes de la Política Pública de Atención Integral a la Población Desplazada”⁵. 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”⁶, 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”⁷. 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

⁵ Corte Constitucional. Auto 235 de 2013. Bogotá D. C. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva. 22, octubre, 2013. Pág. 3.

⁶ Congreso de Colombia. Ley 1448 de 2011. Bogotá D. C. 10, junio, 2011. Encabezado.

⁷ Congreso de Colombia. Ibíd., Art. 53.

procedimiento administrativo que permita la “identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, y como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas”⁸.

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”⁹, 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”¹⁰. 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”¹¹. 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 competencias¹², siendo parte integral de los planes de acción de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas en el orden territorial¹³.

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

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

⁹ Presidencia de la República de Colombia. Ibíd. Encabezado.

¹⁰ Presidencia de la República de Colombia. Ibíd., art. 59.

¹¹ Presidencia de la República. Ibíd. Art. 60 Par. 1.

¹² Presidencia de la República de Colombia. Ibíd. Art. 60, Par. 1, Inc. 2.

¹³ 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.

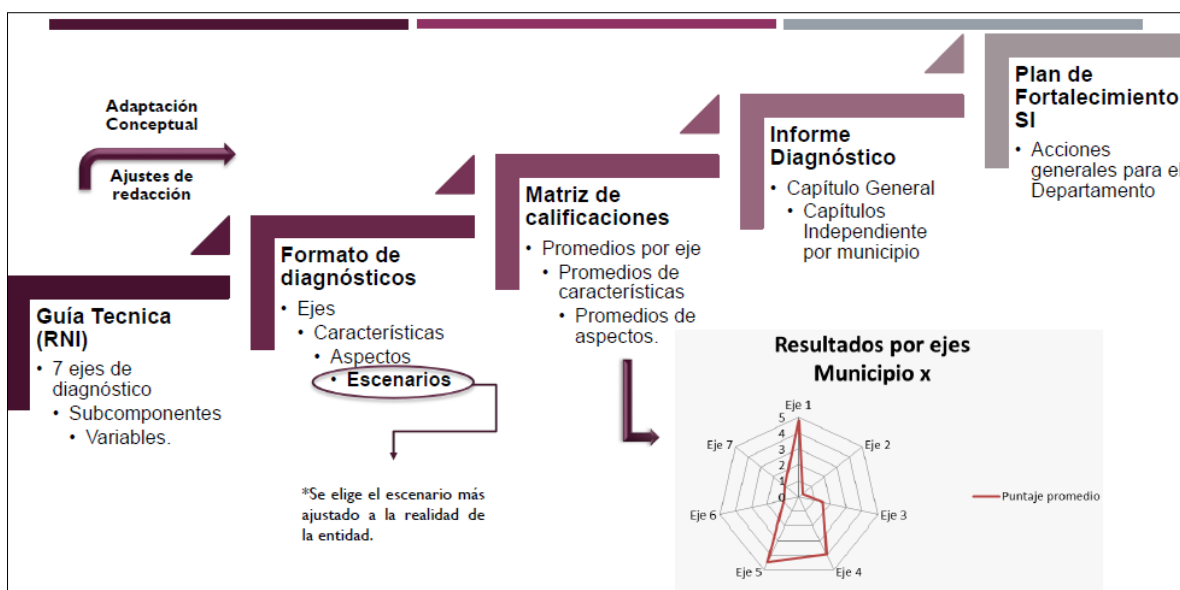


Figura 2 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.

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
Información	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?
Infraestructura tecnológica	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.
Infraestructura física	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.
Condiciones del territorio	Hace referencia a las características del entorno en el que se desarrollará el proyecto, tales como vías de comunicación y tiempos de desplazamiento.
Capacidad financiera	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.
Marco de gobernanza	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.
Capacidad de Recurso Humano	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
Datos de la entidad	Nombre, dirección, teléfono, persona de contacto
Clasificación de la Información que produce	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:
Responsable (instancia no persona)	-oficina de atención al usuario -unidad de víctimas -secretaría administrativa forma parte de la entidad territorial
Entidad Interna/Externa	(secretarías, institutos descentralizados, etc.) o son operadores
Método	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

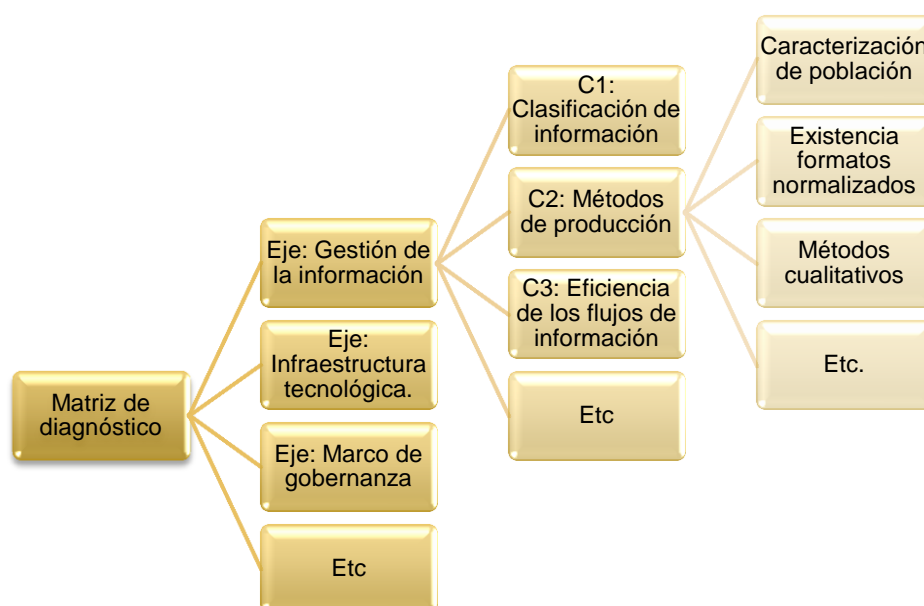


Figura 3 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico

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 insipiente 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 Apía, 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*

Categoría o estado del elemento según su contribución al óptimo funcionamiento del S.I.	Interpretación
COMPLEMENTARIO	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.
IMPORTANTE	El eje, característica o aspecto aporta para el buen funcionamiento del sistema de información, su no existencia desestabiliza la operación del S.I.
NECESARIO	El eje, característica o aspecto aporta al buen funcionamiento del S.I., su no existencia compromete la operación del mismo.
INDISPENSABLE	El eje, característica o aspecto aporta al buen funcionamiento del S.I., su no existencia compromete de manera significativa la operación del mismo.

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

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

Ejes	Ponderación
1. Información	17%
2. Infraestructura tecnológica	16%
3. Infraestructura física	11%

4. Condiciones del territorio	11%
5. Capacidad financiera	15%
6. Marco de gobernanza	14%
7. Capacidad de Recurso Humano	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		MUNICIPIO
2	Aspecto	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.
3	Ponderador o peso del aspecto	13.8%
4	Valo numérico del escenario	4
5	Escenario elegido	Se ha definido un protocolo o estándar para la clasificación de información, el mismo es usado por todos los funcionarios pero los datos se almacenan en computadores independientes.
6	Justificación del escenario elegido	Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información manejada por enlace, tiene definido el protocolo, y se garantiza atención por medio de remisiones, aunque no tienen un sistema. El servicio se registra por la ficha que es amplia.
7	Aporte del aspecto al total de la característica	=B3*B4

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

Figura 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	MUNICIPIO:				
2	EJE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN				
3	CARACTERÍSTICA	PESO	PUNTAJE	ESTADO	CONTRIBUCIÓN
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	TOTALES	100.0%			3.3
9	ESTADO DEL EJE.....				BÁSICO

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 facilitaran el debate técnico entre los actores más idóneos de cada municipalidad, todo esto con miras a la realización de una exposición de resultados más homogénea ante un comité de justicia transicional ampliado del orden departamental. Por tal motivo en la figura 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 en 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)	INCIPIENTE	El eje o característica no existe o no opera dentro del municipio, ni en las entidades que conforman el SNARIV.
[2-3)	REGULAR	El eje o característica existe u opera dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV pero de manera muy rudimentaria. Su estado no se corresponde con los requerimientos de calidad que se exigen para la operación óptima del S.I.
[3-4)	BÁSICO	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 recopilaban los valores de ponderación, y se diligenciaron los escenarios elegidos para cada uno de los aspectos de la matriz, se unificó toda la información en una base de datos integrada que contiene todos los insumos recopilados a lo largo de las reuniones de ponderación y calificación celebradas con las catorce administraciones municipales y la administración departamental. En la figura 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 municipio y al total eje respectivamente. Para el caso de los aspectos contiene el escenario elegido en ese aspecto.
- **Rango/Escenario:** Contiene para el caso de los ejes y las características el rango cualitativo en que se ubica cada puntaje del eje y cada puntaje de la característica. Como ya se había mencionado se trabajó con una escala de cuatro posibles rangos: Incipiente, Regular, Básico y Avanzado. La interpretación de estos rangos está disponible para los ejes y se adjuntó en el archivo Excel denominado escalas cualitativas ejes y características. Esta columna también contiene para el caso de los aspectos el escenario elegido, esto con fines de facilitar determinados cálculos aritméticos.

- **Justificación:** Corresponde al relato de hechos que justifica el porqué de la elección de un escenario particular. En la justificación se disponen también aquellas salvedades de necesaria consideración para refinar la asignación de valor (columna BD) a cada uno de los escenarios. Esta tarea fue importante en el momento de garantizar que la cifra numérica si resumiera fielmente la realidad de cada municipio.
- **Puntaje:** Para el caso de los ejes y características, contiene el puntaje agregado obtenido de la ponderación de calificaciones para las características y de la suma de los aportes individuales de los aspectos, respectivamente. En el caso de los aspectos contiene la contribución del aspecto a la calificación total de la característica.

		MUNICIPIO:				
ÍTEM	EJE-CARACTERÍSTICA-ASPECTO-ESCENARIO	PONDERADOR	VALOR	RANGO/ESCENARIO	JUSTIFICACIÓN	PUNTAJE
1	EJE 1: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	17.0%	0.56	BÁSICO	NA	3.3
1.1	Característica 1.1: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	21.3%	0.9	AVANZADO	NA	4.0
1.1.1	Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.	13.8%	4	4	Existe ficha de caracterización	
1.1.1.1	La información de carácter digital en su entidad se encuentra almacenada sin ninguna clasificación oficial.	13.8%	1	0	Existe ficha de caracterización 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	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.

6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS

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

información entre entidades. A continuación un relato sucinto del propósito de cada formato y la forma como éstos fueron aplicados.

- **Inventario de equipos de cómputo y servidores:** Para lograr un balance de las características de los equipos de cómputo y de los servidores con los que cuenta cada una de las administraciones para la labor de víctimas, se usaron los formatos de inventario que entregó el RNI. Por 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 formatos 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 de 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 hacia 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 Los flujos de información

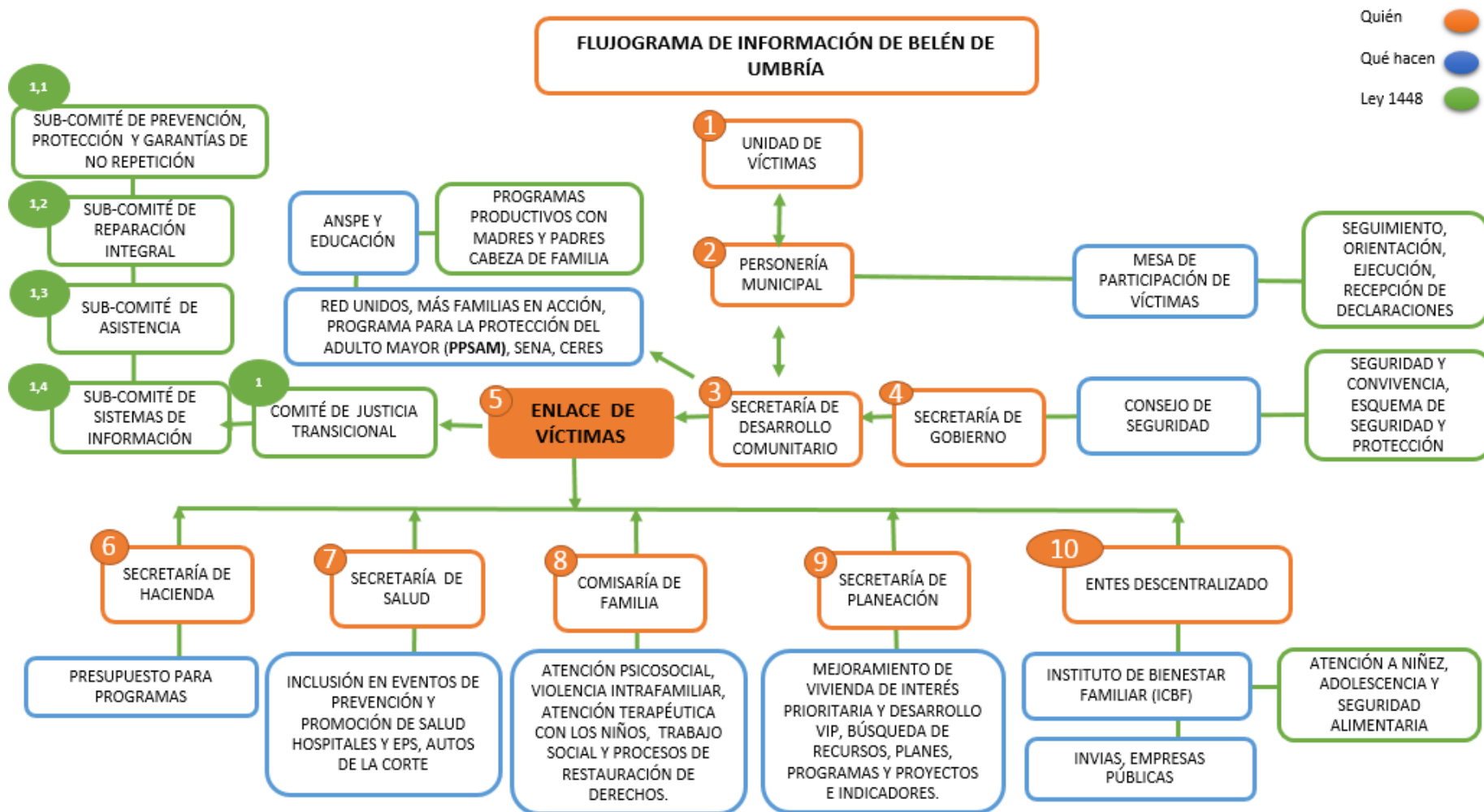


Figura 9 Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Belén de Umría

Fuente: elaboración propia

7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información

Tabla 6 Flujo de información entre entidades del SNARIV en Belén de Umbría

MATRIZ DE FLUJO DE INFORMACIÓN BELÉN DE UMBRÍA			
DESDE-HACIA	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1-2	Unidad de Víctimas - Personería: la unidad de víctimas valora y evalúa la declaración del hecho victimizante que envía la personería; tiene 15 días hábiles para decidir si la persona es víctima o no; dispone acceso a VIVANTO al enlace para que éste haga la consulta. La UARIV se encarga del manejo de la información en formato físico y digital, pero están descontextualizados los canales de comunicación, puesto que están remitiendo las víctimas a lugares apartados donde no les corresponde hacer los trámites. Por ejemplo, de Belén de Umbría los envían a Riosucio, en el departamento de Caldas. La víctima se dirige a Personería para que se le ayude con dinero para trasladarse a Riosucio, pero muchas veces se les sale de las manos y no se explica porque geográficamente no corresponde. Hay comunicación nacional unidireccional, pero la comunicación está fallando y esto impide la interoperabilidad.	Periódico	3 a 6 meses
2-1	Personería - Unidad De Víctimas, se consulta en base el estado de los casos. Si son casos viejos se puede demorar un mes la respuesta.	Inmediata	1 mes
2 -3	Personería – Secretaría de Desarrollo Comunitario: se elabora un oficio que ya tiene un formato estandarizado propio y se envían todos los días por medio de comunicación directa. Estos formatos contienen información acerca de las etapas en que se encuentra el proceso, si el recurso es aprobado o no y en qué momento se encuentra disponible la entrega de recursos. Luego la víctima es remitida a la Secretaría de Desarrollo Comunitario donde, según sea el caso, podrá recibir la ayuda humanitaria de urgencia inmediata (art.63 ley 1448 de 2011-art.102 decreto4800 de 2011). El Enlace hace las posteriores conexiones con las otras dependencias del	Inmediata	Todos los días, inmediata

	<p>municipio y comunica a la población víctima las ayudas a las que tiene derecho, según sea el caso, por hecho victimizante.</p>		
3-1	<p>Secretaría de Desarrollo Comunitario envía a la Unidad de Víctimas regional mediante un oficio derechos de petición, requisitos de resolución, información complementaria, novedades, etc.</p>	Inmediata	Cada 8 días
5-6	<p>Enlace - Secretaría de Hacienda: Este flujo de información se realiza para el manejo de presupuesto para los diferentes programas que tiene el municipio. El Enlace cuenta con el registro de las ayudas humanitarias, ya sea: a) la ayuda humanitaria inmediata, b) la ayuda humanitaria de transición (UARIV), o, c) la ayuda humanitaria de emergencia (UARIV). Se tiene en base de datos la ayuda que se da a las víctimas; si se requiere mayor información el Enlace la solicita directamente a la Unidad de Víctimas para hacer el seguimiento de las ayudas humanitarias y éstas son reportadas igualmente a la secretaria de desarrollo comunitario y a los entes que la soliciten.</p>	Constante	Todos los días, inmediata
5-3	<p>Enlace - Secretaría de Desarrollo Comunitario: La comunicación principalmente es para dar cuenta de los programas y de la oferta municipal. Normalmente es el trabajo que se hace con la Red Unidos; en el municipio no hay Enlace de Red Unidos así que desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario se establece comunicación con los encargados de Más Familias en Acción, Programa Para La Protección del Adulto Mayor (PPSAM), SENA, CERES, programas productivos con Madres y Padres Cabeza de Familia, programas de ANSPE y de educación. La información está en base de datos con formato propio y es enviada a las Secretarías que requieran información, se hace a solicitud o por petición y la respuesta es inmediata.</p>	Por demanda y oferta	inmediata
4-10	<p>Secretaría de Gobierno – Entes Descentralizados En todos los programas de prevención participa la policía y se suman esfuerzos con la Secretaría de Gobierno dentro de su misión de seguridad y convivencia ciudadana. Por otra parte, para las ayudas humanitarias se creó una plataforma directa con la Unidad de Víctimas que empezó a funcionar hace poco (septiembre 22). En el municipio existen procesos de ayudas humanitarias inmediatas y de transición. Las solicitudes de ayudas humanitarias son priorizadas por la secretaria de gobierno mediante una resolución</p>	Esporádica	inmediata

10-5	<p>definida. Para brindar ayudas inmediatas la Personería debe indicar cuáles víctimas están dentro de los términos establecidos para recibirlas. Hay un rubro para el componente de alimentación, kit de alimentos y aseo. La alimentación escolar tiene cobertura para todos los niños, el ministerio de educación y alcaldía son los encargados.</p> <p>Entes Descentralizados – Enlace: se hace acompañamiento desde los entes descentralizados. Precisamente con el Instituto de Bienestar Familiar (ICBF) se espera que se comparta información referente a toda la oferta que maneja la institución y programas de cobertura del Estado.</p>	inmediato	por evento
5-8	<p>Enlace y Comisaría de Familia: el Enlace solicita acompañamiento en casos de gran especificidad, casos muy delicados que requieran acompañamiento psicosocial permanente. También cuando se presentan casos de violencia intrafamiliar se solicita a la Comisaría de Familia que se ocupe del caso. Cuando exista la necesidad para atenciones terapéuticas con los niños, niñas y adolescentes, se hacen visitas a las familias y se adelantan procesos de restauración de derechos.</p>	Esporádica	Inmediata
5-10	<p>Enlace - Entes Descentralizados: existe buena comunicación principalmente con el ICBF. Para la solicitud de atención en todo lo que tiene que ver con la niñez, la adolescencia y la seguridad alimentaria, se remite un oficio a ICBF. El Enlace Municipal de Víctimas, revisa en VIVANTO para tener información sobre las solicitudes de ayudas que ya están aprobadas. Esta respuesta es enviada al ICBF -zona centro- y al municipio. Las respuestas se demoran alrededor de 20 días si alguien está incluido en la plataforma para ayudas, si no, puede ser más tiempo. El sistema VIVANTO es precario, razón por la cual, no se le ha brindado ingreso a él a otras dependencias.</p>	Esporádica	20 días o más
5-9	<p>Enlace - Secretaría de Planeación: el Enlace intercambia la información de acuerdo a la ejecución de proyectos. El Enlace, cuando así lo requiera, solicita a la Secretaría de Planeación los reportes de presupuesto o de recursos para mejoramiento de vivienda de interés prioritario para la población víctima. Actualmente no se cuenta con recursos suficientes para este tipo de ayudas. Planeación está buscando recursos</p>	Esporádica	Inmediata

	mediante el diseño de proyectos con indicadores ajustados. Se formuló un proyecto para el banco de vivienda, este fue elaborado por planeación municipal. En materia de proyectos y logros planeación socializa al Enlace y en el comité territorial los avances logrados; se está ajustando el PAT y el Plan de Contingencia.		
5-7	Enlace - Secretaría de Salud: se genera documento del Enlace a la Secretaría de Salud sobre la información solicitada. Por ejemplo en casos de inclusión en eventos de prevención y promoción de salud, hospitales y EPS, y en autos de la corte.	Esporádica	Por demanda
6-5	Secretaría de Hacienda – Enlace: la Secretaría de Hacienda y el Concejo están esperando respuesta del proyecto de acuerdo para exoneración de impuestos a personas víctimas del conflicto armado y personas desplazadas.	Esporádica	Por evento

7.2 Diagnóstico de Necesidades

A modo introductorio

Tanto el Plan de Acción Territorial como, el Plan de Desarrollo de Belén de Umbría, dejan ver la estructura de trabajo de investigación adelantado por la Administración Municipal que obedece a las necesidades diagnosticadas de la comunidad y de las personas en condición de víctimas, en cuanto a la prestación de los servicios de salud, educación, recreación, agua potable, servicios públicos, etc. Con el fin de tener una información detallada sobre la población residente en el Municipio se ha trabajado en conjunto con las bases de datos del SISBEN, RED UNIDOS, DANE y demás sistemas que permiten diseñar estrategias que garanticen a las víctimas de la violencia el acceso a programas, proyectos y planes integrales de desarrollo urbano y rural, ofreciéndoles capacitación y formas para que consigan sus propios medios de subsistencia y su reincorporación a la vida social, económica, cultural y política y propiciar la participación de las víctimas, la sociedad civil y de la cooperación internacional para atender adecuadamente las emergencias derivadas del conflicto armado interno.

En esta instancia se tratará sobre el diagnóstico de necesidades para el Municipio de Belén de Umbría, el cual gira en torno a siete ejes estructurantes según recomendación directa de la Red Nacional de Información (en adelante RNI) adscrita a la Unidad de Víctimas. Dichos ejes son a saber: 1) Información, 2) Infraestructura Tecnológica, 3) Infraestructura Física, 4) Condiciones del Territorio, 5) Capacidad Financiera, 6) Marco de Gobernanza y 7) Capacidad del Recurso Humano.

En ése mismo orden se presenta el Diagnóstico y Valoración de Necesidad para el Municipio de Belén de Umbría, no sin mencionar que el instrumento de diagnóstico consta de una puesta en escena, 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 ése 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 el diligenciamiento del mismo 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 sus interactuar con el estado en el proceso integral de reparación.

El ejercicio de valoración de necesidades se realizó con la plenaria de funcionarios pertenecientes de la Alcaldía, tales como delegados de Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Social. También se contó con la presencia de Comisaría de Familia, Personería, ICBF, Funcionarios de Salud y Policía Nacional.

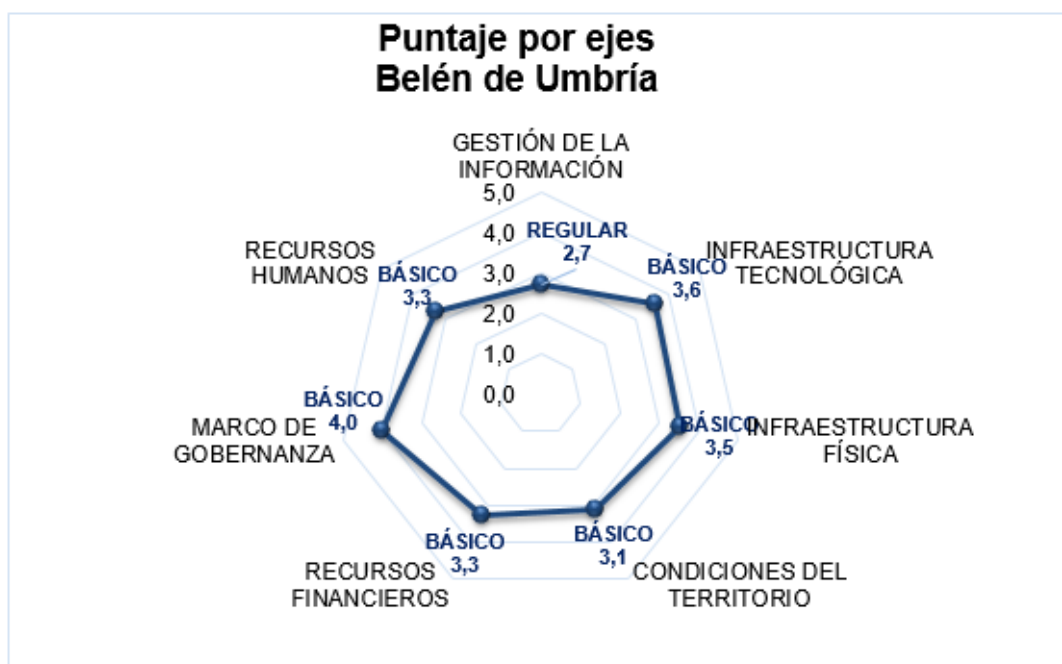


Figura 10 Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico

Como se puede notar en la figura anterior, el nivel predominante en el Municipio de Belén de Umbría es básico, salvo en un Eje clave como el de Gestión de la Información, éste se encuentra en un nivel regular.

A continuación se presentará, principalmente de forma cualitativa dada la metodología de trabajo, el panorama diagnóstico para el municipio de Belén de Umbría. Encontrará el lector pequeños apartes de texto subrayados, esto con el fin de diferenciar varios de 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 mediante 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. En Belén de Umbría no hay definido un método estandarizado para clasificar información, la información recopilada a través de la atención a víctimas se maneja de forma ordenada en carpetas y directorios, pero cada funcionario se encarga de definir el modo de clasificación. Por ende la información está distribuida en distintos computadores y medios físicos como archivadores (AZ). En cuanto a la Calidad Del Registro, se realiza caracterización de población mediante formatos físicos bajo los estándares de la UARIV, que incluyen una Clasificación Según Hecho Victimizante bajo un enfoque

diferencial. En ése mismo orden la Clasificación de la Información según componentes de la Política Pública no se hace bajo la definición de fronteras del proceso general de atención, asistencia y reparación integral a víctimas. Las fronteras no están bien definidas, los participantes en la plenaria coincidieron en que La Unidad debe hacer un esfuerzo mayor para que en las entidades territoriales sean claras las fronteras que determinan el tránsito de información. Además afirmaron que para la clasificación de la información no hay una correcta administración de ésta puesto que no hay una persona que se encargue solamente de ello. Se piensa que la solución está en crear un sistema de información donde se compile toda la información, y con ello dar cuenta de la labor respecto a víctimas que las entidades realizan, teniendo como punto a favor que entre las entidades del municipio hay una buena comunicación e interoperabilidad.

Por otro lado la consulta a las instituciones implicadas en la atención y reparación a víctimas dejó ver que los entes principales que producen información del orden local son: Personería Municipal, Enlace Municipal para la Unidad de Víctimas, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Salud, ICBF, y Comisaría de Familia.

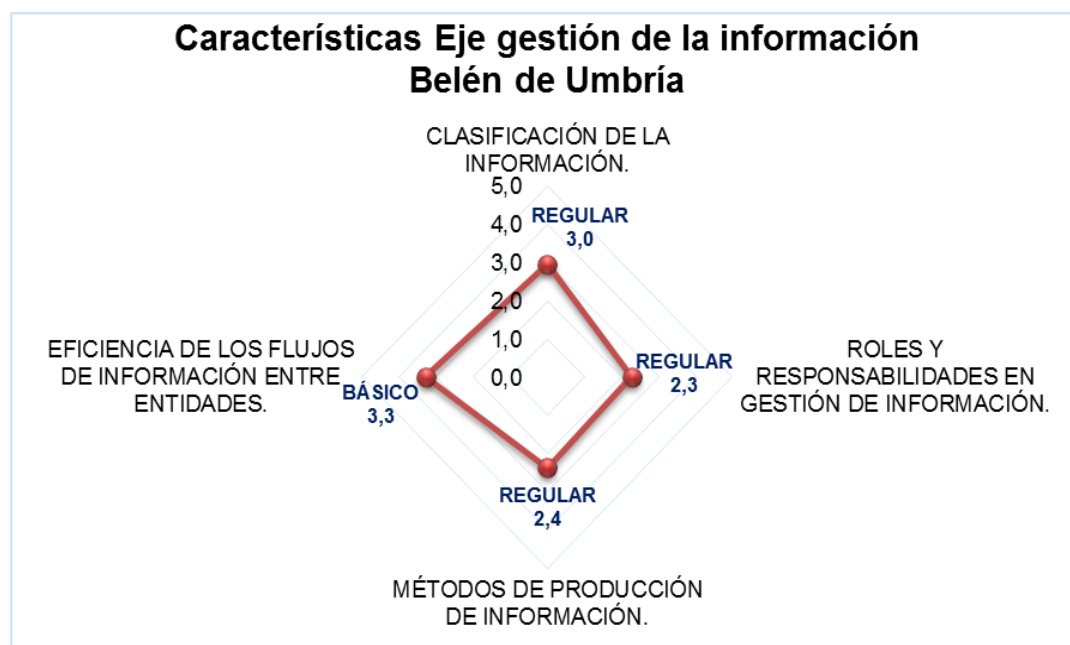


Figura 11 Eje de Gestión de la Información

Puede notarse en la anterior figura dificultades para la interoperabilidad vista desde una Eficiencia de los Flujos de Información Entre Entidades básica, al punto que no se tienen Roles y Responsabilidades en Gestión de Información. Éste, sumado a Definición de Métodos de Producción de Información, y Clasificación de la Información, están en un nivel regular.

La información que estas entidades y dependencias producen va desde la caracterización de población según hecho victimizante hasta variables según condición

social, entiéndase edad, etnia, género, etc. En aras a brindar contexto, véase cuadro de registros según hechos victimizantes.

Tabla 7 Registro hechos hasta la fecha según hechos victimizantes.

HECHO VICTIMIZANTE	CASOS REGISTRADOS
Desplazamiento	1160
Homicidio - Masacre	81
Amenaza	2
Desaparición forzada	4
Pérdida de bienes materiales o inmuebles	S.R
Acto terrorista	S.R
Secuestro	S.R
Minas Anti Personas-MAP/ Municiones Sin Explotar-MUSE	S.R
Tortura	S.R
Vinculación de niños, niñas y adolescentes- NNA	S.R
Abandono o despojo forzado de tierras	S.R
Delitos contra la libertad e integridad sexual	S.R

Fuente: Elaboración Propia según información suministra El Enlace 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 se tiene sobre las necesidades de información para la atención a población víctima y de las entidades que deben aportar cada tipo de información, pero los acuerdos para el reporte periódico del dato aún no se han consolidado, en términos de periodicidad, formas y tiempos como esfuerzo anexo al flujo de información de caracterización de población.

Las Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas no se han establecido. Se han adelantado gestiones para el acopio de información, pero para las tareas derivadas no hay un responsable en todas y cada una de las entidades y dependencias mencionadas. Por ahora El Enlace es el que administra la información pero con otras entidades, como las del ámbito de la salud, la labor de acopio es lenta, por lo que se buscan dinámicas que permitan manejarlo como círculo virtuoso de todas las entidades. Los presentes en la plenaria destacaron la labor y los sistemas de información que rigen a nivel nacional del ICBF. Se piensa que para el tema de víctimas puede ser replicable. De igual manera el Conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas se lleva a cabo en Belén de Umbría con funciones asignadas al personal que manifiestan, a través de la valoración de escenarios, actuar bajo el conocimiento de los alcances de la

información a difundir, El Enlace, el Personero y las Secretarías presentes, insisten en que debe existir un responsable en cada entidad que, de acuerdo a la labor misional de las mismas, esté destinado a la recopilación de información de víctimas y entrega de información a otras entidades que lo soliciten. En este caso, dentro del manual de funciones del Enlace, está la asignación de tareas definidas para la recopilación y acopio de información, en cuanto a los niveles técnicos y operativos se hace lo que dicte la norma. Los grandes procesos que se administran, por ejemplo de calidad, tienen subprocesos y estos a su vez están actualizados a nivel de funciones y procesos de control interno. Por otro lado, se manifiesta que ante Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448 las entidades no cuentan con suficiente conocimiento sobre sus funciones misionales. Se debe a que la Ley es nueva, aseguran los participantes.

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 y Personería, usan formatos de asistencia para distinguir qué víctimas están siendo favorecidas por los programas ofrecidos por la administración. En este caso se usa indistintamente un formato en Excel, se hace acorde a parámetros propios de cada entidad. Sin embargo, la información generada debe ser documentada de una manera formal, no es el caso de otras entidades. Así mismo según los cinco componentes de la ley, que son: 1) Asistencia y Atención; 2) Reparación Integral, 3) Prevención y Protección, 4) Verdad y 5) Justicia, se cuenta con métodos de diligenciamiento de información particulares, debido a que no hay unas garantías de seguridad de información y confidencialidad.

El municipio no cuenta con un Grado de destreza y refinación en la producción de información, se ha llegado solo a nivel de informes y/o reportes estipulados por ley. Más aun, en cuanto a la producción de información hay Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima pero adicional, la acumulación de funciones y el volumen de trabajo impone limitaciones operativas.

Así mismo, la información para cada componente de la política pública se levanta de acuerdo a cada etapa del proceso de reparación integral. Los métodos para el levantamiento de los datos no están normalizados, La información que se produce es general y no se levanta bajo procedimientos diferenciados lo que genera un nivel regular según la metodología usada para el aspecto Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima¹⁴.

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

7.2.1.4 Eficiencia De Los Flujos De Información Entre Entidades.

En 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 básico. El Enlace mencionó que al atender o hacer solicitudes de información a otras dependencias percibe ambigüedad, no hay claridad, principalmente por falta de formatos estandarizados. Por otra parte los tiempos para dar la respuesta son muy cortos, se trabaja sobre la urgencia, a la luz de los informes trimestrales y semestrales exigidos por la ley. En cuanto a las Garantías de acceso a la información producida por la entidad, el acceso es parcial, puesto que existen limitaciones en seguridad y tecnología, ocasionando la entrega de cifras parciales.

Bien es sabido que la gestión pública no está exenta del liderazgo institucional, en ése sentido se corroboró que el Liderazgo institucional en gestión de la información es básico, se puede identificar una institución preocupada por el mejoramiento y gestión de sistemas de información en materia de víctimas, detectando esfuerzos sumados para mantener la interoperabilidad.

La Disponibilidad de información sobre inclusión de víctimas al RUV/RUPD está condicionada por los tiempos de la Unidad de Víctimas por lo que desde lo local se cuenta con poca celeridad para dar respuesta a la población. El Personero del municipio dejó manifiesto que las notificaciones que La Unidad remite, están siendo enviadas a municipios aislados de Belén de Umbría, por lo que se generan dificultades para el desplazamiento de las personas víctimas éstos lugares.

El Seguimiento a flujos de información del orden municipal y departamental han sido calificados en un nivel básico dado que, aunque los tiempos de respuesta a las entidades solicitantes de información se dan bajo parámetros adecuados, se desconoce el impacto del uso de la información entregada, en tanto el Seguimiento a flujos de información tampoco se escapa del marco de la urgencia.

7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica

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

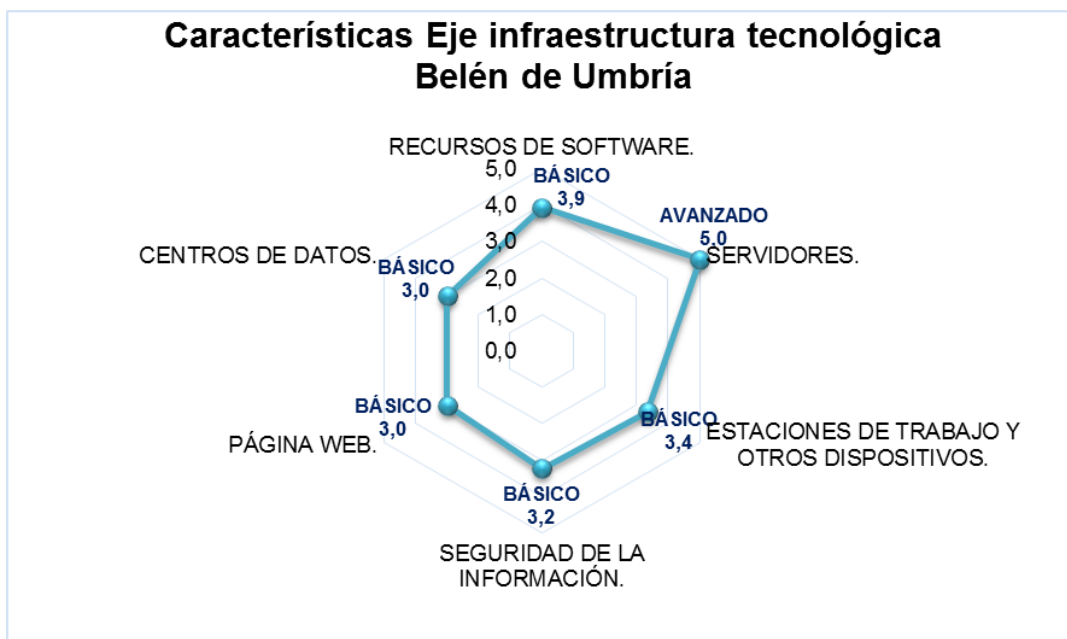


Figura 12 Eje de Infraestructura Tecnológica

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 PROCESADO R (Mhz)	ESTADO DEL EQUIPO	PROPIEDAD DEL EQUIPO	RED / INTERNET
Enlace	Torre	1	Windows 7 Professional	1	240	2000	Óptimo	propio	Sí
Personería	Torre	1	Windows XP Professional	0,5	80	2800	Aceptable	propio	No
Personería	Torre	1	Windows XP Professional	0,7	80	3000	Aceptable	propio	No
Secretaría de Desarrollo Comunitario	Torre	1	Windows 8 Professional	4	1000	3400	Óptimo	propio	Sí
Familias en Acción	Torre	1	Windows XP Professional	2	300	2400	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, equipos de Fax, correos institucionales y sistemas de mensajería instantánea. Los medios se usan acorde con la urgencia o tipo de comunicación. Dichos medios son permanentes y se califica avanzada su calidad.

La información de las entidades y dependencias, presentes en la plenaria, es almacenada en los discos duros de sus equipos, se hace uso de herramientas de software además de copias de seguridad en medios externos y por ahora se afirma que la Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información es

incipiente. Recientemente se implementó el método de compartir o guardar copia de información en la nube, por medio de Dropbox.

En cuanto a la Existencia de un sistema de PQRs en las entidades, el seguimiento a las solicitudes de entes externos como peticiones, preguntas, quejas, reclamos (PQRs) es manual, pues no existe un software especializado para ello. Se pone de manifiesto que se requiere la sistematización para hacer más efectiva la labor, garantizando la calidad de la misma.

En cuanto a la Disponibilidad y suficiencia de licencias de software necesarias para la labor de atención a víctimas, se tiene que en la Alcaldía se está renovando parte de la infraestructura tecnológica y los equipos adquiridos recientemente llegan con licencia, mientras que los equipos adquiridos hace algunos años, tienen licenciamiento del 2003, generando problemas de compatibilidad en archivos. En cuanto a licencia de software especializado, los asistentes a la plenaria coinciden en que se requiere un software especializado para la gestión de información que permita agilizar toda la labor referente a víctimas. Se percibe la necesidad del desarrollo de un sistema nacional, como una oferta institucional, que permita estandarizar la información y que sea generalizado para todos los entes territoriales. El VIVANTO permite la consulta de información sobre las víctimas definiendo el ciclo de atención y el proceder en su atención integral con información de vivienda, asistencia, atención y reparación; si bien es un insumo importante, requiere ampliación y mejor acceso para la consulta y caracterización de las víctimas de la violencia.

7.2.2.2 Servidores

En la alcaldía no hay servidores de copia de seguridad ni protecciones con UPS exclusivas para el tema de víctimas. Existe un servidor solo para secretaria de Hacienda con disponibilidad 24/7, pero en este momento están en proceso de cambio de red en el edificio. Se espera que en la Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario se instale un servidor para poder manejar la comunicación interna y, dentro de ésta, la información de víctimas.

7.2.2.3 Estaciones De Trabajo Y Otros Dispositivos

En el Municipio de Belén de Umbría hay Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo, contando con estaciones de trabajo propias para los miembros de los equipos de trabajo que así lo requieren, pero éstas no son de uso exclusivo para la labor de víctimas. No se cuenta con presupuesto para contratar personal exclusivo para la tarea.

7.2.2.4 Seguridad De La Información

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 la alcaldía 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.

En este caso, la entidad cuenta con muros de fuego por software en sus estaciones de trabajo, servidores y dispositivos de conexión de manera general. Aunque no se hace uso de contraseñas y métodos de cifrado de datos, puesto que las estaciones de trabajo no lo requieren.

7.2.2.5 Página Web.

Un componente importante de un futuro (S.I.) tiene que ver con la Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima. En ése sentido la Alcaldía posee un sitio web, que cuenta con un enlace en donde se pùblian los programas que actualmente tienen en el municipio. Éste es general y no es específico para el tema de víctimas.

7.2.2.6 Centros De Datos.

Las dependencias y Entidades presentes no cuentan con un centro de datos para el almacenamiento de su información. La información se almacena en las estaciones de trabajo.

7.2.3 Eje de Infraestructura Física

7.2.3.1 Centro De Cómputo

La Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo habla de Entidades municipales que no cuentan con un centro de cómputo.

7.2.3.2 Cableado Estructurado

El Estado del cableado horizontal para la interconexión de recursos tecnológicos está adaptada según la estructura física del sitio. En la Alcaldía municipal se cuenta con un canal de comunicaciones y las estaciones de trabajo se comunican entre sí. Esto se logra sin cableado, switches, ni canaletas, puesto que la edificación es pequeña. Por otra parte, la sede cuenta con un cuarto de comunicaciones básico al que llega el canal de comunicaciones externo, pero no hay protecciones ni seguridad adicional, dicho cuarto está expuesto a cualquier manipulación.

7.2.3.3 Seguridad Física

El acceso a la entidad es mediado por un esquema de seguridad sin mayor rigor en cuanto a los protocolos de seguridad. Cuentan con parámetros de seguridad, pero faltan componentes tecnológicos complementarios. Sin embargo la percepción de la seguridad sitúa la valoración en un nivel avanzado, como se ve en la figura 13.

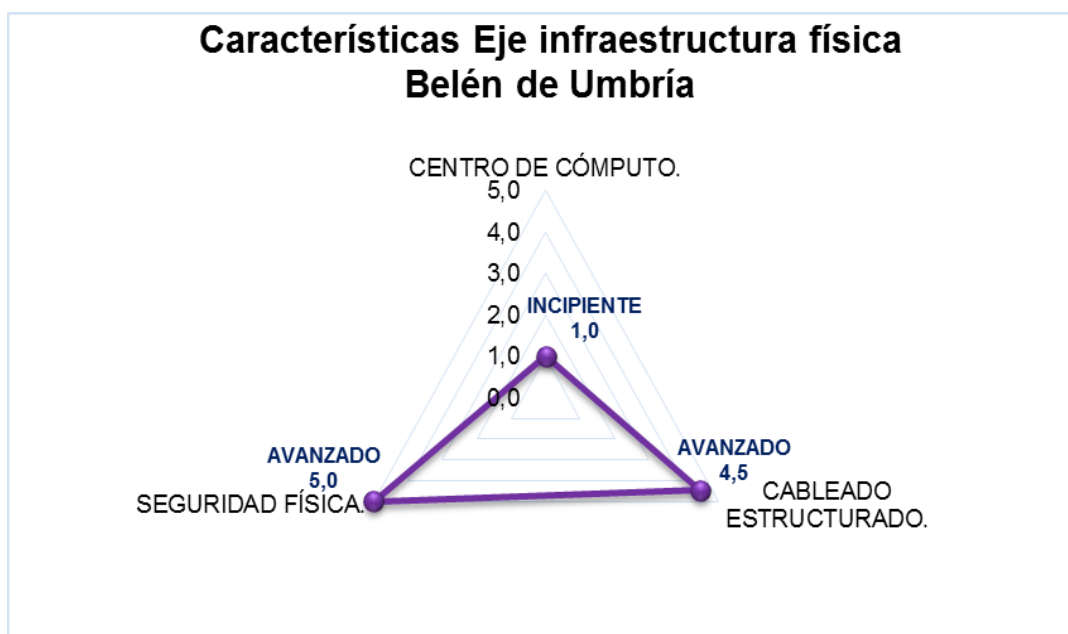


Figura 13 Eje de Infraestructura Física

Las entidades y dependencia que en Belén de Umbría prestan atención a víctimas, respecto a los controles de condiciones ambientales, en éstas se realizan controles para garantizar buenas condiciones ambientales (temperatura y humedad, higiene, iluminación y ruido). En la totalidad del espacio físico, se cumple con los parámetros y condiciones ambientales excelentes.

7.2.4 Eje de Condiciones del territorio

Belén de Umbría dista 75 km de la ciudad capital Pereira y al igual que los municipios de la subregión II del departamento se caracteriza por una fuerte dinámica de producción agrícola, particularmente de café. Según el Producto Interno Bruto en el 2010 la venta de café se estimó en 87,750'000,000.

Se cuenta con suficientes vías carreteables, la mayoría en buen estado; estas vías comunican a medio centenar de las veredas que conforman el municipio. Son aproximadamente 200 km. El Municipio de Belén de Umbría tiene un hospital de nivel 1. Mucho de lo mencionado se puede leer en la figura 14, en tanto la cobertura de servicios públicos y cobertura en salud tienen un nivel avanzado, y otras características a analizar en adelante.

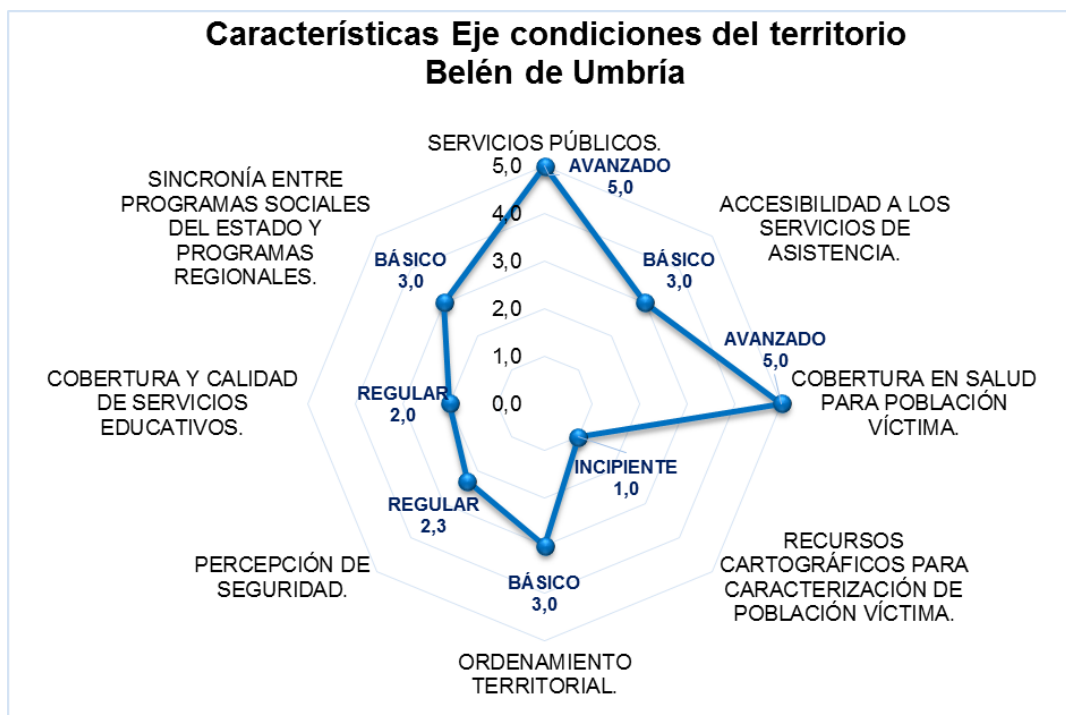


Figura 14 Eje Condiciones del Territorio.

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, 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, en este caso, en la base de datos donde el Enlace registra la información de víctimas, se indaga sobre la tenencia de vivienda, con ello se da cuenta del déficit de vivienda de ésta población víctima. Hasta el momento de las 248 familias en condición de víctima, 41 cuentan con vivienda propia, se logró con subsidios del gobierno nacional, el municipio no cuenta con un banco de tierras, por lo que ha formulado proyectos para subsidios de vivienda para toda la población pero no se han llevado a cabo puesto que el gobierno nacional pide que los proyectos tengan cofinanciación municipal y no han contado con recursos para ello.

Con relación a la Identificación de servicios domiciliarios cubiertos para población víctima, en genera se cuenta con buena cobertura de servicios público en la zona urbana y rural, y cuanto a la población víctima, el 70% residen en la zona rural, puesto que es el campo el mayor generador de empleo.

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, estando el municipio de Belén de Umbría en un nivel básico, precisamente por la distancia que separa a las 55 veredas de la zona urbana – Alcaldía-, conllevando a que las víctimas se desplacen a lugar para su atención, esto porque no se cuenta con unidades móviles para la atención en las veredas.

7.2.4.2 Cobertura en Salud para Población Víctima

Valorado desde una característica Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima el hospital San José, como 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.

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 es insipiente, en el municipio no se han adelantado procesos con víctimas donde sea necesario el uso de herramientas visuales de éste orden.

7.2.4.5 Ordenamiento Territorial

En esta instancia, el Secretario de Desarrollo Social y Comunitario, deja manifiesto que existen bases de datos sobre población víctima que permitirían asignar vivienda de interés prioritario en las que se les incluya por ley, en referencia a la 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. Pero todos los esfuerzos en este tema se comparten con la Promotora Departamental.

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 recae sobre los consejos de seguridad ciudadana en cabeza del Alcalde Municipal. Sin embargo la seguridad es un asunto complejo y remite a las condiciones generales del habitar de cada individuo. En el municipio se han presentado casos específicos, hay víctimas que llegan de otros departamentos buscando protección. Para ellos se cuenta con un protocolo de seguridad y se les presta una medida de acompañamiento. Los parámetros para la atención dependen del hecho victimizante, se prioriza a la población víctima por amenazas y contravenciones en estos casos, se remite el proceso a fiscalía con protocolos específicos. La policía entra a mediar puesto que

tiene las medidas para la protección y un esquema de seguridad definido, en cooperación con fiscalía y secretaria de gobierno municipal.

7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos

La cobertura de Servicio Educativo en nivel Primaria y Secundaria como una característica evaluada en el instrumento diagnóstico, deja ver que el Enlace maneja una base de datos general, y con ella se puede dar cuenta de la población víctima que tiene acceso a los servicios educativos en el municipio. Por otra parte, en cuanto al acompañamiento psicopedagógico para los estudiantes, no es efectivo por medio de programas liderados por la municipalidad. El único acompañamiento cuando se presenta un hecho se hace por parte de comisaria, pero éste es de orden psicosocial para las víctimas. El acompañamiento psicopedagógico lo hace la institución educativa, como el municipio no es certificado, las directrices son recibidas de la secretaría departamental de educación. En general el acompañamiento es para toda la población, no específico para víctimas.

En cuanto a la cobertura del Servicio Educativo en nivel Técnico y Tecnológico (SENA), el municipio no contaba con un convenio particular para la incorporación de población en condición de víctima al SENA. Solo ahora, hasta septiembre de 2014, se planteó “la asociación de víctimas”, un proyecto con el que se pretender establecer convenios del municipio con el SENA, el documento de formulación del proyecto se encuentra en evaluación para su aprobación. Por otra parte, para la Cobertura de servicio educativo a nivel superior (Universitario), la entidad tiene una base de datos que da cuenta de las personas que están vinculadas a educación superior. Por ahora hay presencia de CERES en el municipio y se tiene el programa estratégico “RISARALDA PROFESIONAL”, se hace un acompañamiento técnico y económico, brindando becas y auxilios de transporte hacia Pereira.

7.2.4.8 Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas

Regionales

Vale decir que la comunicación entre el DPS y el Municipio es constante, pero no hay una adecuada interoperabilidad. En el caso de las convocatorias que se hace por parte de La Unidad para presentar proyectos ante el DPS y así gestionar recursos para ellos, se solicitan de forma inmediata y el municipio no tiene la guía técnica ni conceptual para dar respuesta a éstos, por ende no se cumple con los requisitos. Por otra parte, no existen los recursos para cofinanciar los proyectos y por ello tampoco se presentan ante La Unidad.

Ya la Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal es básica. Falta asistencia de la unidad de víctimas, más cobertura en recurso humano y

técnico para poner en marcha conjuntamente con las entidades (nacionales y territoriales) una estrategia integral para la movilización del SNARIV.

7.2.5 Eje de Recursos Financieros

7.2.5.1 Planeación y Presupuesto

La evaluación del aspecto Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448 fue contrastado con el Plan de Acción. Planeación municipal, conoce de 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. Hasta ahora se han adelantado proyectos con el Banco Agrario, del cual se han visto beneficiadas algunas personas en condición de víctima.

El plan de desarrollo tiene unas metas a ejecutar; esas metas se despliegan en unas actividades y cada una está justificada con los rubros destinados, se tiene un rubro estimado para víctimas. Existe un Plan de Inversiones en el municipio que permite un grado de maniobrabilidad presupuestal para diversas entidades del municipio (Personería, Secretarías y Entidades de Salud).

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 este caso se pudo evidenciar que el Comité operativo de Justicia Transicional se reúne 4 veces al año, se retroalimenta con la información referente a los trabajos que adelantan los subcomités de Prevención y Protección, de Asistencia, de Reparación Integral y el de Sistemas de Información. En ese sentido el Municipio de Belén de Umbría y las secretarías técnicas de los subcomités realizan la labor de unificación de actos administrativos y actas de reuniones, las cuales reposan en la secretaría encargada de los subcomités.

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, a saber, calificado por los miembros de los subcomités presentes en la plenaria como escenario avanzado en materia de resultados. Es la misma situación en términos del Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el

marco del conflicto armado interno, que está aprobado por el comité y sus subcomités pero no se ha podido evaluar su capacidad de respuesta.

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, consultado dentro de la plenaria, se manifiesta tener el conocimiento de los decretos y leyes particulares para grupos étnicos (afrodescendientes, indígenas, gitanos Rom). Lo anterior se refleja ligeramente en la sistematización estadística de población atendida según enfoque diferencial como se puede notar en la siguiente tabla tomada del Plan de Acción.

Tabla 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
Mujeres		56	86	81	103	118	3	447
Hombres		54	83	61	82	130	13	423
Afrodescendientes	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Indígenas	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	0	0
Pueblo Rrom o Gitano	Mujeres		0	0	0	0	0	0
	Hombres		0	0	0	0	0	0
	Total							0
LGTBI	Mujeres		0	0	0	0	0	0
	Hombres		0	0	0	0	0	0
	Intersexual		0	0	0	0	0	0
	Total							0
Mujeres cabeza de hogar		N/A	N/A		3	37	2	42
Población en situación de discapacidad	Mujeres							0
	Hombres				1	5		6
	Total	0	0	0	1	5	0	6
Niñas y niños sin acompañamiento de un adulto	Mujeres	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0
	Hombres	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0
	Total	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0
Total		110	169	142	190	295	18	924

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 avanzado en el municipio y las Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales

relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación son incipientes. No se encuentran documentados los esquemas de atención, asistencia y reparación en las diferentes instituciones pertenecientes a los entes territoriales, por lo tanto no hay un flujo de información institucional ni tampoco hay redes de comunicación interinstitucional que permitan el despliegue de asistencia integral para las víctimas.

7.2.7 Eje de Recursos Humanos

7.2.7.1 Idoneidad Del Personal

La idoneidad del personal en Belén de Umbría 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, hasta el momento no se ha capacitado al personal que trata a las víctimas en cuanto a atención, asistencia y/o reparación de acuerdo a los decretos y leyes, instrumentos técnicos-legales y gestión de la información, con excepción de los funcionarios del área de salud, quienes reciben capacitaciones esporádicamente.

El personal que trabaja en el tema de víctimas (atención, asistencia y reparación) es idóneo puesto que cuenta con competencias en conocimiento, formación académica y experiencia laboral en la temática de víctimas que son demostrables y verificables. Además tiene condiciones contractuales estables, cuenta con buen clima político y conoce claramente sus funciones, hechos que le permiten a este personal trabajar de manera fluida con las víctimas y ofrecer un buen servicio en cuanto a atención, asistencia y reparación.

7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información

En el momento de aplicar el instrumento diagnóstico se constató, mediante el diligenciamiento del inventario de recursos tecnológicos y sistemas de información, que la institución cuenta con personal que administre técnicamente los datos e información relacionada con las víctimas y realiza otras funciones.

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

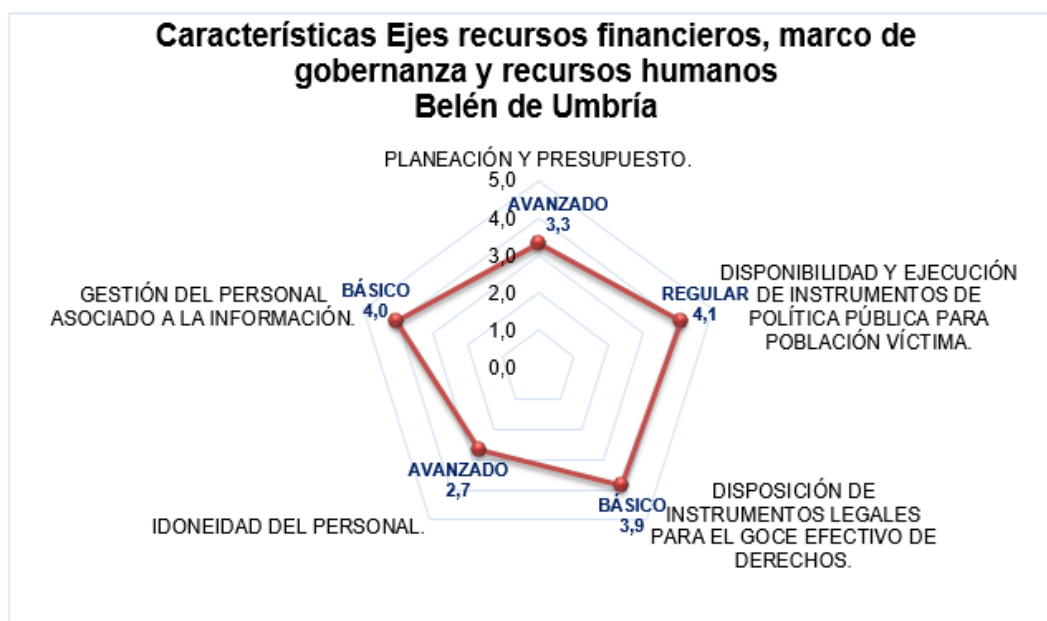


Figura 15 Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos

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

Así las cosas, diversos funcionarios reunidos en plenaria estuvieron de acuerdo en calificar el clima institucional para la interoperabilidad como favorable para la concertación de acuerdos fértiles para la implementación de un sistema de información en víctimas¹⁵.

8. CONCLUSIONES DE CAMPO

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

- La ley 1448 es relativamente nueva. Todos estamos aprendiendo, por ello no hay tanta claridad en cuanto al contexto de la población víctimas en atención, asistencia, reparación integral, y de cómo debe llevarse las funciones y los procesos de los elementos del recurso humano. Se está aprendiendo todo, creando los escenarios y promoviendo el ejercicio siendo sensato y honesto para poder crear los planes de fortalecimiento para llevar a cabalidad su función.
- La ley 1448 es relativamente nueva y todos estamos aprendiendo, por ello no hay tanta claridad en cuanto al contexto de la población víctimas en atención, asistencia, reparación integral, y de cómo debe llevarse las funciones y los procesos de los elementos del recurso humano. Se está aprendiendo todo

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

creando los escenarios y promoviendo el ejercicio siendo sensatos y honestos para poder crear los planes de fortalecimiento y llevar a cabalidad su función.

- Se han adelantado gestiones con el programa estratégico “RISARALDA PROFESIONAL” que ofrece programas técnicos y facilitan el acceso de la persona, brindando becas y subsidios de transporte para el desplazamiento, a las diferentes universidades en la ciudad de Pereira.
- Se mencionó por las diferentes entidades la importancia de realizar cambios de cableado, Sin embargo, hay un trabajo adelantado en el edificio de la Alcaldía, pues han montado una red mixta que tiene cableado y es inalámbrica.
- Se requiere que la unidad de víctimas defina un contratista o funcionario para que acompañe las labores del municipio puesto que hasta la fecha los han destinado para cubrir más de un municipio. Por ello no alcanza a llegar con la oferta de servicios que permita el cabal cumplimiento con todas las actividades que programan a nivel departamental.
- Sobre las convocatorias nacionales para presentar proyectos, se hace hincapié en que muchas veces éstas se abren con poco tiempo para reunir los requisitos y diseñar los proyectos, dejando al municipio por fuera para tener acceso a este recurso tan valioso para la atención de la población víctima. A ello se suma, que no se cuenta con una persona que este cien por ciento dedicada a la formulación de los proyectos.
- Se visibiliza la falta de equipos tecnológicos, pues no se cuenta con recursos ni personal exclusivo para realizar tareas concernientes a la atención de víctimas.
- El comité de Justicia Transicional está a cargo del Enlace, pero cuenta con la participación de entidades como las de salud, el ICBF, Policía, Personería, entre otras, permitiendo cumplir con los procesos de calidad de asistencia y atención a las víctimas. Es un aspecto importante para el marco administrativo del municipio.
- Deben gestionar reuniones por parte del departamento con todos los secretarios técnicos de los subcomités de sistemas de información para capacitarlos en lo que concierne a la plataforma de mejoramiento de los Sistemas de Información.
- La alcaldía actualmente no cuenta con cofinanciamiento para cubrir los escenarios ideales para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

- Se requiere reunión con los secretarios técnicos de los subcomités de reparación integral, prevención, protección garantías de no repetición: para brindar capacitación dentro del marco legal y de las funciones y responsabilidades a nivel municipal.

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 satisfacer 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 para garantizar su 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 que también debe superar las debilidades y neutralizar 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

DEBILIDAD	MUNICIPIO 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

I. 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, de las actividades del plan a realizar, por ejemplo: alcaldía, personería, UARIV.

Medios de verificación

Se debe tener clara, 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 fortalecimiento 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.

De Acuerdo a la siguiente tabla:

Matriz ponderación Aspectos			
Nivel (1)	Valor aspecto	Nivel (2)	Valor Escenario
1	< 3,5	1	1
2	3,5 - 4,5	2	2
3	4,6 -5	3	3

Tabla 11. Matriz de ponderación de priorización de debilidades

Fuente: elaboración propia

La suma de (1) y (2) (Tabla 11. Matriz de ponderación de priorización de debilidades) permite clasificar, según su nivel de prioridad, tres niveles de importancia de intervención de las debilidades:

- El nivel I, **indispensable**, corresponde al de mayor 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.

II. Formato del Plan de Fortalecimiento

Tabla 12 Matriz de formato del Plan de Fortalecimiento

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

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

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

	interoperabilidad local.	Establecer directrices claras desde la UARIV, la alcaldía o la institución para que se clasifique la información (producida o difundida) de acuerdo a hechos victimizantes, etapas de la ley 1448 y según grupos étnicos	Se cuenta con directrices claras desde la entidad y la UARIV para la clasificación de la información (producida y difundida) en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 la información sobre los distintos componentes de la política de víctimas está clasificada y ordenada	2018 se tiene un panorama real con base en la información sobre avances y limitantes en el proceso de atención y reparación integral a víctimas.	Número de personas capacitadas para la Clasificación de información.	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Boletín de reporte de información según hechos victimizantes y avances en el proceso de atención y reparación	Indispensable
ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Formalizar desde el Comité Territorial de Justicia Transicional y el ente territorial, los roles y	Reglamentar los flujos de información dentro de las dependencias del ente municipal, el enlace municipal,	Durante el 2015 se reglamentó el 100% de los flujos de información dentro de las	Al 2016 el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención	Número de registros de recepción y envío de información acorde a Flujograma institucionalizado	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el	Actas de capacitaciones	Necesario

	responsabilidades de las diferentes secretarías y dependencias municipales en el diligenciamiento y gestión de información asociada la obligaciones territoriales conferidas por la ley 1448 de 2011	los entes descentralizados y el sub-comité de información	demencias del ente municipal.	garantizan la interoperabilidad de la información como insumo del POSI	y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones			enlace municipal		
		Establecer un responsable que gestione el acopio de datos ante entidades externas	Durante el 2015 se ha reglamentado en un manual de funciones y procedimientos las responsabilidades de un funcionario en cuanto a la gestión de información y acopio de datos ante entidades externas	Al 2016 se cuenta con una persona contratada para el liderazgo de sistemas de información.	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Numero de manuales de función pública adoptados mediante acta de Comité de Justicia Transicional.	Recurso Humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Protocolo aceptado mediante acta de Comité de Justicia Transicional de recepción y solicitud de información	Indispensable

MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN	Adoptar un diseño metodológico para la caracterización integral de población víctimas presente en el municipio.	Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos	La entidad cuenta con directrices claras desde la entidad y la UARIV para el uso de formatos únicos y estos son aplicados en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 la información sobre los distintos componentes de la política de víctimas está clasificada y ordenada	2018 se tiene un panorama a real con base en la información sobre avances y limitantes en el proceso de atención y reparación integral a víctimas.	Número de Formatos unificados y diligenciados sobre población víctima	Recurso Humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Actas de capacitaciones	Indispensable
		Desarrollar documentos analíticos y/o estadísticas a partir de los datos producidos en el trabajo con víctimas	La entidad al 2015 ha desarrollado un documento analítico y/o estadísticas a partir de los datos que	Al 2016 se publican informes y boletines públicos para la comunicación de avances y retrocesos en la atención y	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación	Numero de Boletines estadísticos publicados	Recurso Humano	Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Informe histórico sobre la atención y reparación a víctimas para el municipio	Indispensable

			se generan en el trabajo con víctimas.	reparación de víctimas.	n de víctimas en el que participan diversas instituciones					
		Definir e implementar criterios únicos para el levantamiento de la información cualitativa primaria de la población víctima	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.	Al 2016 el municipio produce información de interés para la investigación y el monitoreo de las políticas públicas 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 informes de levantamiento de información primaria	Recurso financiero y tecnológico	Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Manual de técnicas y métodos para la recolección de información secundaria y primaria	Indispensable

		Capacitar por parte de la UARIV a los comités y sub-comités. Posteriormente 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 o 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	Indispensable
EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	Formular un plan de gestión de la información relacionada con víctimas para las demandas de información.	Construir métodos que permitan la trazabilidad de la información por parte de los encargados de gestionar y hacer fluir la información	Durante el 2015, la entidad aplica métodos que permiten la trazabilidad del 100% de la información que se produce.	A 2016 las víctimas podrán hacer seguimiento de sus casos desde un sistema de consulta digital y asistida.	A 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que	Número de rutas de atención caracterizadas con casos concretos como ejemplo	Recurso humano, Financiero y tecnológico	UARIV, Sub-comité de información, enlace municipal, Personería municipal, Policía Nacional de Colombia, programas y entes descentralizados del orden nacional	Reportes de recepción de información	Complementario

					participa n diversas institucio nes					
RECURSOS DE SOFTWARE	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.	A 2016 se Sostiene el contrato.	A 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	Necesario

	Comprar licencias de Software para el almacenamiento y procesamiento de información.	Adquirir las licencias del software especializado para las estaciones de trabajo del personal que trabaja con víctimas	Durante el 2015 se adquieren dos licencias de software especializado necesarios para el desarrollo de la misión del personal que trabaja con información de víctimas	A 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	A 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de licencias para el procesamiento de información compradas por entidad	Recursos Financieros	UARIV, Alcaldía Municipal, Gobernación de Risaralda	Licencias compradas	Indispensable
ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS	Gestionar la instalación de una estación de trabajo para exclusiva para la atención y reparación integral de población víctimas del conflicto	Adecuar las estaciones de trabajo para los miembros que trabajan en el tema de víctimas con (1) computadores actualizados y con	Durante el 2015 la entidad adecua las estaciones de trabajo del 100% de los miembros que trabajan en el tema de víctimas	El 100% de las especificaciones detalladas en la acción se han desarrollado	A 2018 se conserva la exclusividad de las estaciones de trabajo para el tema.	Número de metros cuadrados según equipos instalados en la entidad municipal para el tema de víctimas.	Recurso financiero, tecnológico y físico	UARIV, Alcaldía municipal, Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Contrato de Adecuación de estaciones de trabajo y verificación física	Indispensable

	armado	periféricos como scanner e impresoras, (2) espacio físico adecuado para atender a víctimas y (3) mobiliario de oficina como escritorio, silla, archivo	con el 100% de las especificaciones detalladas en la acción anterior							
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Garantizar que tanto equipos, como personal gocen de condiciones de seguridad óptimas a través de un esquema entre seguridad privada y Policía Nacional.	Implementar sistemas de seguridad para los datos en las estaciones de trabajo	Durante el 2015 se han implementado sistemas de seguridad en el 100% de las estaciones de trabajo del personal que trabaja con víctimas	A 2016 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información.	A 2018 existirán sistemas de seguridad de garantía para la protección de la información.	Número de sistemas de seguridad informática instalados por equipos utilizados en el tema víctimas.	Recurso humano	Alcaldía municipal, personal de sistemas de cada una de las dependencias: Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Certificado de instalación de sistemas	Indispensable

PÁGINA WEB	Gestionar la administración de un sitio web incorporado a la página de la Alcaldía Municipal y otras entidades como ICBF, Policía Nacional, Personería y otras en la que se publique información de interés para la víctimas y la ciudadanía en general	Crear un enlace en el sitio web de la entidad municipal que tenga información actualizada de la atención a víctimas	Durante el 2015 se ha creado un enlace en el sitio web municipal que contiene información actualizada (en tiempo real) de la atención a víctimas	A 2016 la población víctima y la ciudadanía en general podrán consultar la página oficial del SNARIV local donde hallará información de interés general.	A 2018 la página estará completamente actualizada y será un medio real de comunicación para la agilización de los procesos de atención y reparación.	Número de Consultas Mes hechas al link Unidad de Víctimas.	Recurso humano y tecnológico	Alcaldía municipal, personal de sistemas	Link creado	Necesario
CENTROS DE DATOS	Aumentar la capacidad tecnológica del Ente Territorial como insumo para la atención a población	Equipar un centro de datos para el almacenamiento de la información	Durante el 2015, la entidad inicia el proceso de montaje del centro de datos y lo opera en	N.A	N.A	Porcentaje de Centros de Datos y personal asociado instalado.	Recurso humano, financiero y tecnológico	Alcaldía municipal, personal de sistemas	Certificado de instalación de equipos	Indispensable

	víctima y otras condiciones de vulnerabilidad.		un 100% de su capacidad							
CENTRO DE CÓMPUTO	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	Indispensable
RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA	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	A 2016 El instituto Geográfico Agustín Codazzi entregará productos cartográficos según petición de Comité de Justicia Transicional	A 2018 se cuenta con el apoyo de un funcionario para el manejo de Sistemas de Información	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	Indispensable

			ón de las dinámicas territoriales, durante el 2015		Geografía a disposición del Comité de Justicia Transicional.					
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD	Formular un plan de protección a víctimas por el conflicto armado en el municipio con el concurso de las instituciones del orden público, la Alcaldía y la misma población.	Implementar un plan operativo de seguridad y comunicación entre las autoridades que prestan el servicio de seguridad, las entidades que atienden las víctimas y las víctimas	La entidad conoce el 100% del esquema de seguridad que tiene la policía nacional para la protección de las víctimas.	A 2016 ya existe interoperabilidad entre el 100% de las instituciones que tienen por competencia garantizar la seguridad de las víctimas.	A 2018 no se tendrá registro de intimidaciones o re victimizaciones a la población por parte de actores externos.	Número de personas bajo algún esquema de protección por parte de los entes de seguridad pública.	Recurso humano	Personería, Comité de justicia Transicional, Policía Nacional de Colombia, Enlace municipal, UARIV	Revisión del plan o esquema de seguridad de protección de las víctimas	Indispensable
PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	Aprobar mediante Decreto Municipal el Plan de FORTALECIMIENTO de Sistemas	Asignar una partida presupuestal para el POSI que garantice su operación de acuerdo al	Durante el 2015, se incluye en el plan de inversiones anual una partida presupuest	A 2016 El POSI tendrá el 30% de su ejecución.	A 2018 El POSI tendrá el 80% de su ejecución	Número de Acciones de POSI ejecutadas.	Recurso humano y financiero	UARIV, Alcaldía Municipal, Subcomité de información	POSI	Necesario

	de Información	esquema presupuestal del POSI	al para la operación del POSI y este presupuest o se ejecuta en un 100%							
DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA	Implementar un programa de capacitación en gestión de instrumentos de política pública con énfasis en atención y reparación a población víctima.	Reglamentar las responsabilidades de los diferentes actores que gestionan y hacen fluir la información	Los comités de justicia transicional y los sub-comités han reglamentado las responsabilidades del 100% de sus integrantes, con referencia a la gestión y flujo de información, durante el 2015	A 2016 habrá claridad sobre qué tipo y forma de información corresponde a las entidades del SNARIV, con la cual se alimenta del Sistema de Información	A 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Número de registros de recepción y envío de información acorde a Flujograma institucionalizado	Recurso humano	Comité de justicia transicional y sub-comités, Alcaldía municipal, entes de control	Acta de formalización de obligaciones en materia de S.I de las instituciones que componen el Comité de Justicia Transicional	Indispensable

	Iniciar procesos de restitución de tierras con el acompañamiento de la unidad de restitución y Los sub-comités que contribuyen al monitoreo del proceso	Consolidar bases de datos catastral y de población para iniciar y agilizar proceso de restitución de tierras de la mano con la unidad correspondiente.	Durante el 2015 se han iniciado los primeros cinco procesos de restitución de tierras dentro del municipio, los cuales se realizaron con apoyo de la Unidad de restitución de tierras.	A 2016 este proceso sirve de modelo para las demás solicitudes de tierras en el municipio y son monitoreados por los sub-comités reglamentados para tal fin.	A 2018 se hace seguimiento de los procesos de restitución de tierras en el municipio de haber lugar a ellos.	Número de personas en proceso de restitución de tierras y/o restituidas	Recurso humano y recurso financiero	UARIV, Unidad de restitución de tierras, Personería, Policía Nacional de Colombia	N.A	Indispensable
DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS	Incorporar la dimensión del enfoque diferencial de una forma integral en los procesos de caracterización de población y	Reglamentar los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentralizados y el	Durante el 2015 se reglamentó el 100% de los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal,	N.A	N.A	Número de registros de recepción y envío de información acorde a Flujograma institucionalizado	Recurso humano y recurso financiero	Sub-comité de información, enlace municipal, personería municipal, coordinadores de salud y educación, Policía Nacional de Colombia	Flujos de información	Indispensable

	en la atención de la misma.	sub-comité de información	el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información y se garantiza la interoperabilidad de la información y es un insumo del POSI							
IDONEIDAD DEL PERSONAL	Famular un Plan de capacitaciones de personal a través de la selección de funcionario idóneos de las diferentes entidades que conforman el SNARIV	Ejecutar un plan de capacitaciones al personal que trabaja con víctimas en temas como atención, gestión de la información y apoyo psicosocial. Este plan debe estar	Durante el 2015 se capacitó al 100% del personal que trabaja con víctimas en temas como atención, gestión de la información y apoyo	A 2016 se garantizará a presencia de personal capacitado en un 100%	A 2018 se garantizará a presencia de personal capacitado en un 100%	Número de funcionarios capacitados	Recurso humano y financiero	UARIV, Universidades	Plan de capacitaciones, diplomados, cursos, pregrados; listados de asistencia; resultados de pruebas de conocimiento y aptitudes	Indispensable

	y que hacen presencia en lo local	ampliado a personal que no trabaja con víctimas	psicosocial .							
GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN	Diseñar y Ejecutar un proceso de contratación indefinida por concurso de méritos de personal con experiencia en atención y reparación a víctimas.	Contratar a un funcionario que administre técnica y exclusivamente los datos y la información relacionada con víctimas	Durante el primer semestre de 2015 se realiza concurso de méritos para la contratación de un funcionario que administre técnica y exclusivamente los datos y la información relacionada con víctimas.	A 2016 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	A 2018 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando o según concurso de méritos.	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	Nómina de personal nuevo	Complementario

			En el segundo semestre de 2015 es contratado el funcionari o y empieza laborar							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Referencias

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

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELÉN DE UMBRÍA (2014) Plan De Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación De La Población Víctimas Del Conflicto Armado, Belén de Umbría.

ALCALDIA MUNICIPIA DE BELÉN DE UMBRÍA (2014) Plan De Contingencia Para Atención De Emergencias Humanitarias En El Marco Del Conflicto Armado Colombiano, Belén de Umbría.

ACEVEDO, MARCELA (2014) Implementación De Los Instrumentos De Planificación En El Municipio De Belén de Umbría. Implicaciones En El Desarrollo Territorial Municipal, UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA, España.

UNIDAD NACIONAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMAS (2014) Implementación De Los Instrumentos De Planificación En El Municipio De Belén de Umbría. 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
Característica 1.1: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	<p>Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información digital.</p> <p>Definición de estándares o protocolos para la clasificación de información física.</p> <p>Calidad de los registros de información.</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>Claridad respecto a la información requerida para activar, consolidar y monitorear la política pública de víctimas. (Refiriendo entidades responsables de cada aspecto)</p>
Característica 1.2: ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN.	<p>Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas.</p> <p>Conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas.</p> <p>Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448.</p> <p>Formatos para la producción y almacenamiento de información.</p> <p>Uso de métodos normalizados para levantamiento de información primaria sobre población víctima. (Caracterizaciones)</p>
Característica 1.3: MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.	<p>Grado de destreza y refinación en la producción de información.</p> <p>Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima.</p> <p>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)</p>

**Característica 1.4.:
EFICIENCIA DE LOS
FLUJOS DE
INFORMACIÓN ENTRE
ENTIDADES.**

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

**Característica 2.1:
RECURSOS DE
SOFTWARE.**

Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial.
Calidad del servicio de telefonía.
Calidad del servicio de internet.
Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información.
Existencia de un sistema de PQRs.
Disponibilidad y suficiencia de licencias de software necesarias para la labor de atención a víctimas.
Disponibilidad de licencias para software especializado de utilidad para las labores de atención a población víctima.
Soporte adecuado en cuanto a daños, mejoras o actualizaciones para los productos de software utilizados.
Calidad de los servidores con los que cuenta la entidad.

**Característica 2.2:
SERVIDORES.**

Disponibilidad 24/7 de servidores.
Idoneidad del personal para administración de servidores.
Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo.

**Característica 2.3:
ESTACIONES DE
TRABAJO Y OTROS
DISPOSITIVOS.**

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.

**Característica 2.4:
SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN.**

Protección contra intrusiones externas. (Hackers, virus, ataques de denegación de servicios, etc.)
Uso de contraseñas y métodos de cifrado de datos.

Característica 2.5: PÁGINA WEB.	Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima.
Característica 2.6: CENTROS DE DATOS.	Disponibilidad de centro de datos para la labor de víctimas.

EJE 3: INFRAESTRUCTURA FÍSICA.

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

EJE 4: CONDICIONES DEL TERRITORIO

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
Característica 4.1: SERVICIOS PÚBLICOS.	Identificación de población víctima del conflicto bajo déficit de vivienda. Identificación de servicios domiciliarios cubiertos para población víctima.
Característica 4.2: ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.	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.
Característica 4.3: COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA.	Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima.
Característica 4.4: RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA.	Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas.
Característica 4.5: ORDENAMIENTO TERRITORIAL.	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. Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas.
Característica 4.6: PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.	Conocimiento de actores armados al margen de la ley asentados en el territorio.

**Característica 4.7:
COBERTURA Y
CALIDAD DE SERVICIOS
EDUCATIVOS.**

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)

**Característica 4.8:
SINCRONÍA ENTRE
PROGRAMAS SOCIALES
DEL ESTADO Y
PROGRAMAS
REGIONALES.**

Articulación entre programas de gobierno (DPS) e institucionalidad regional.

Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal.

EJE 5: RECURSOS FINANCIEROS.

CARACTERÍSTICA

ASPECTOS CONSTITUYENTES

**Característica 5.1:
PLANEACIÓN Y
PRESUPUESTO.**

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)

EJE 6: MARCO DE GOBERNANZA.

**Característica 6.1:
DISPONIBILIDAD Y
EJECUCIÓN DE
INSTRUMENTOS DE
POLÍTICA PÚBLICA
PARA POBLACIÓN**

ASPECTOS CONSTITUYENTES

Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas.

Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información.

VÍCTIMA.

Elaboración y puesta en marcha del Plan de Acción Territorial (El PAT es el instrumento que centraliza todos los esfuerzos que en materia de política pública de víctimas realiza el ente territorial. Por tal motivo es una compilación de los programas y subprogramas que se encuentran activos en las diferentes dependencias públicas y que se relacionan con la atención a población víctima)

Plan de prevención, protección y garantías de no revictimización.

Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno.

Creación y puesta en marcha del comité territorial de justicia transicional.

Creación y puesta en marcha de los sub comités operativos del comité territorial de justicia transicional.

Apoyo a proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas.

Apoyo institucional a los procesos de restitución de Tierras.

Capacidad del ente territorial para el conocimiento y aplicación de decretos y leyes relacionados con el tema de víctimas.

Estado actual de la aplicación de los instrumentos técnicos-legales en los entes territoriales en cuanto al tema de víctimas.

Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación de las víctimas.

Característica 6.2: DISPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS.

EJE 7: RECURSOS HUMANOS.

CARACTERÍSTICA

ASPECTOS CONSTITUYENTES

Característica 7.1: IDONEIDAD DEL PERSONAL.

Plan de capacitaciones al personal relacionado con el tema de víctimas y gestión de la información.

Idoneidad del personal que atiende las problemáticas relacionadas con el tema de víctimas.

Disponibilidad de personal para gestión de la información de víctimas.

Selección y contratación del personal que trabaja con víctimas.

Característica 7.2: GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN.

Funciones y procesos para los eventos de atención, asistencia y reparación de manera diferencial (desplazados, víctimas individuales o grupales y hechos victimizantes)

Evaluación del desempeño del personal que trabaja en el tema de víctimas.

Calidad de las relaciones institucionales en materia de
gestión de información para población víctima.

ANEXO 2

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

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

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

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.