



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 DOSQUEBRADAS 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 DOSQUEBRADAS 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 DOSQUEBRADAS 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	9
RESUMEN DEL PROYECTO	9
1. INTRODUCCIÓN	9
2. JUSTIFICACIÓN.....	10
3. ANTECEDENTES.....	11
4. MARCO NORMATIVO.....	11
5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES	14
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO	15
6.1 OBJETIVOS DE BASE.....	15
6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO.....	16
6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL	17
6.3.1 ETAPA 1: COMPILACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	18
6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO	21
6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS.....	24
6.3.4 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIANTE REUNIONES MUNICIPALES	26
6.3.5 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y EJES.....	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 ..	31
7. RESULTADOS.....	34
7.1 Los flujos de información.....	34
7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información.....	35
7.2 Diagnóstico de Necesidades	37
7.2.1 Eje de Gestión de la Información	38
7.2.1.1 <i>Clasificación de la Información</i>	38
7.2.1.2 <i>Roles Y Responsabilidades En Gestión De Información</i>	39
7.2.1.3 <i>Métodos de Producción de Información</i>	40
7.2.1.4 <i>Eficiencia de Los Flujos de Información Entre Entidades</i>	40
7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica	41
7.2.2.1 <i>Recursos De Software</i>	41

7.2.2.2	<i>Servidor</i>	42
7.2.2.3	<i>Estaciones de Trabajo Y otros Dispositivos</i>	42
7.2.2.4	<i>Seguridad de la información</i>	42
7.2.2.5	<i>Página Web</i>	43
7.2.2.6	<i>Centros de Datos</i>	43
7.2.3	Eje de Infraestructura Física	43
7.2.3.1	<i>Centro de Cómputo</i>	44
7.2.3.2	<i>Cableado Estructurado</i>	44
7.2.3.3	<i>Seguridad Física</i>	44
7.2.4	Eje de Condiciones del territorio	45
7.2.4.1	<i>Servicios Públicos</i>	45
7.2.4.2	<i>Accesibilidad a los servicios de Asistencia</i>	46
7.2.4.3	<i>Cobertura en Salud para Población Víctima</i>	46
7.2.4.4	<i>Recursos Cartográficos para Caracterización de Población Víctima</i>	46
7.2.4.5	<i>Ordenamiento Territorial</i>	46
7.2.4.6	<i>Percepción de Seguridad</i>	47
7.2.4.7	<i>Cobertura y Calidad de Servicios Educativos</i>	47
7.2.4.8	<i>Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas Regionales</i>	48
7.2.5	Eje de Recursos Financieros	48
7.2.5.1	<i>Planeación y Presupuesto</i>	48
7.2.6	Eje Marco de Gobernanza	49
7.2.6.1	<i>Disponibilidad y Ejecución de Instrumentos de Política Pública para Población Víctima</i>	49
7.2.6.2	<i>Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos</i>	51
7.2.7	Eje de Recursos Humanos	51
7.2.7.1	<i>Idoneidad del Personal</i>	51
7.2.7.2	<i>Gestión del Personal Asociado a la Información</i>	52
8.	CONCLUSIONES DE CAMPO	52
9.	PLAN MUNICIPAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA	53
9.1	Metodología para desarrollar el plan de mejoramiento	53

9.2 Formato del plan de mejoramiento.....	56
Referencias	83
ANEXOS	85

Figuras

<i>Figura 1</i> Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.	18
<i>Figura 2</i> Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico	20
<i>Figura 3</i> Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico	27
<i>Figura 4</i> Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica	27
<i>Figura 5</i> Método de cálculo de la calificación de una característica	28
<i>Figura 6</i> Método de cálculo de la calificación de un eje.....	28
<i>Figura 7</i> Aspecto general de la matriz de datos.	31
<i>Figura 8</i> Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Dosquebradas.....	34
<i>Figura 9</i> Municipios Receptores de Risaralda	37
<i>Figura 10</i> Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico	38
<i>Figura 11</i> Calificación eje de gestión de la Información	38
<i>Figura 12</i> Calificación eje de Infraestructura Tecnológica.....	41
<i>Figura 13</i> Calificación Eje de Infraestructura física	43
<i>Figura 14</i> Condiciones del Territorio.....	45
<i>Figura 15</i> Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos.....	50

Tablas

Tabla 1 <i>Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI</i>	19
Tabla 2 <i>Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información</i>	19
Tabla 3 <i>Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos</i>	25
Tabla 4 <i>Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)</i>	25
Tabla 5 <i>Escala genérica para calificación de ejes y característica.</i>	29
Tabla 6 <i>Flujo de información entre entidades del SNARIV en DOSQUEBRADAS</i>	35
Tabla 7 <i>. Inventario de equipos de cómputo exclusivos para el trabajo en atención a víctimas</i>	42
Tabla 8 <i>Ejemplo de matriz de debilidad-acción</i>	54
Tabla 9 <i>Matriz de formato del plan de Fortalecimiento</i>	56

PROLOGO

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

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

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

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

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

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

CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ

Gobernador de Risaralda

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

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

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

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

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

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

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

OMAR ALONSO TORO SANCHEZ
Director Territorial Eje Cafetero

OBJETIVO DEL PROYECTO

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

RESUMEN DEL PROYECTO

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

2. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

3. ANTECEDENTES

El Plan de Desarrollo “Dosquebradas Empresa de Todos” hace mención desde principios del 2012 del Plan Integral de Víctimas PIU de “Desarrollar las labores técnicas, administrativas y operativas necesarias para la constitución y operación del centro municipal de atención a víctimas en el municipio de Dosquebradas” como un objetivo marco para el desarrollo de sistemas de información para la atención y reparación de víctimas. Así mismo, el Plan de Desarrollo va de la mano con el Plan de Acción 2014 en su programa de “Dosquebradas Digital, Tecnológico e Innovador” en tanto tiene como Objetivo Facilitar y optimizar el acceso a los servicios de la administración a través de los medios virtuales de información y comunicación.

Ése mismo año el Decreto 090 del 9 de febrero de 2012 reglamentó y definió los integrantes del Comité de Justicia Transicional con información base del programa RED UNIDOS. Sin embargo hasta la fecha no se han ejecutado acciones encaminadas a la consolidación de información ni de los sistemas y herramientas para su gestión.

No obstante la Alcaldía de DOSQUEBRADAS se ha comprometido en el marco del actual Plan de Desarrollo con Formular una estrategias en conjunto con el Comité De Justicia Transicional y los delegados de la población víctima del conflicto armado, para darle cumplimiento a la ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Propuesta que sin duda requiere del desarrollo de una componente de sistemas de información. Se espera que el presente trabajo sea un aporte para el logro, este y otros fines locales en el marco de la Ley 1448 de 2011.

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, contemplaban la creación de la Red Nacional de Información para la Atención a la Población Desplazada, los Puntos de información locales y el Observatorio del Desplazamiento Interno por la Violencia, como instrumentos de información nacional y regional sobre los conflictos violentos, la identificación y el diagnóstico de las circunstancias que obligan al desplazamiento de la población.

Sin embargo, en la sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional detectó dentro de las falencias de la política pública dirigida a la población desplazada que

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

daban origen a la declaratoria del estado de cosas inconstitucional, las relacionadas con el registro y con la información que de éste se recoge para nutrir el diseño y la ejecución de programas dirigidos a la satisfacción del goce efectivo de los derechos de los desplazados.

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

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

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.

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

La Ley de víctimas determinó así mismo, una serie de disposiciones en materia de registro de la población víctima, con el fin de eliminar el subregistro y garantizar un procedimiento administrativo que permita la “identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, y 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

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.

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

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 una labor institucional, en este caso, el manejo de la información municipal de víctimas del conflicto armado.

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

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.

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

Es menester dejar claro que en términos de información, la interoperabilidad se entiende desde el presente ejercicio de consultoría como el intercambio y cooperación entre instituciones para el logro de fines de estado como lo es la reparación integral.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

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

A continuación se detallan las abstracciones metodológicas que se hicieron por parte de un equipo multidisciplinario de trabajo que, partiendo de los insumos documentales del RNI anteriormente citados, formuló la denominada Matriz de Diagnóstico y su esquema de aplicación.

6.1 OBJETIVOS DE BASE

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

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

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

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

6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO

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

- **Integridad:** Se refiere a la rectitud como una cultura asentada en una entidad que se manifiesta en la forma con que los funcionarios asumen el cumplimiento de sus tareas. Involucra, específicamente, el interés por respetar los valores y referentes universales que configuran la dignidad humana y el acatamiento de los principios universalmente aceptados como inspiradores de la atención a las necesidades de la población, en especial la más vulnerable.
- **Equidad:** Es la actitud que moviliza a las entidades para dar a cada quien lo que merece. Expresa de manera directa el sentido de la justicia con que se opera; al interior de la entidad, por ejemplo, la no discriminación en todos los órdenes, el reconocimiento de las diferencias y la aceptación de las diversas culturas y de sus múltiples expresiones.
- **Idoneidad:** Es la capacidad que tienen los funcionarios de la entidad para cumplir cabalmente con las tareas específicas que se desprenden de la misión, de sus

propósitos y de su naturaleza, todo ello en sincronía con los lineamientos de la política pública de víctimas.

- **Responsabilidad:** Es la capacidad existente en la entidad para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de sus acciones. Y sobre todo del no cumplimiento de las mismas.

- **Coherencia:** Se refiere a la adecuación de las políticas y de los medios disponibles en la entidad para lograr los propósitos de la Ley 1448. Y en gran medida también se trata de la correlación existente entre lo que la Entidad debe hacer y lo que realmente hace, en atención al goce efectivo de derechos por parte de las víctimas del conflicto.

- **Transparencia:** Es la capacidad de explicitar de manera clara las condiciones internas de operación de la entidad y los resultados de ella.

- **Pertinencia:** Se refiere a la capacidad de respuesta que tiene la entidad ante los requerimientos presentados por los usuarios y cómo desde esa respuesta pueden transformarse realidades.

- **Eficiencia:** Es un indicador de lo adecuado que es el uso de los medios disponibles para el logro de los propósitos.

- **Sostenibilidad:** Se refiere al cómo la entidad mantendrá en el paso del tiempo las acciones encaminadas al cumplimiento de la Ley 1448 incorporándolas aquellas en su plan de desarrollo.

6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL

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

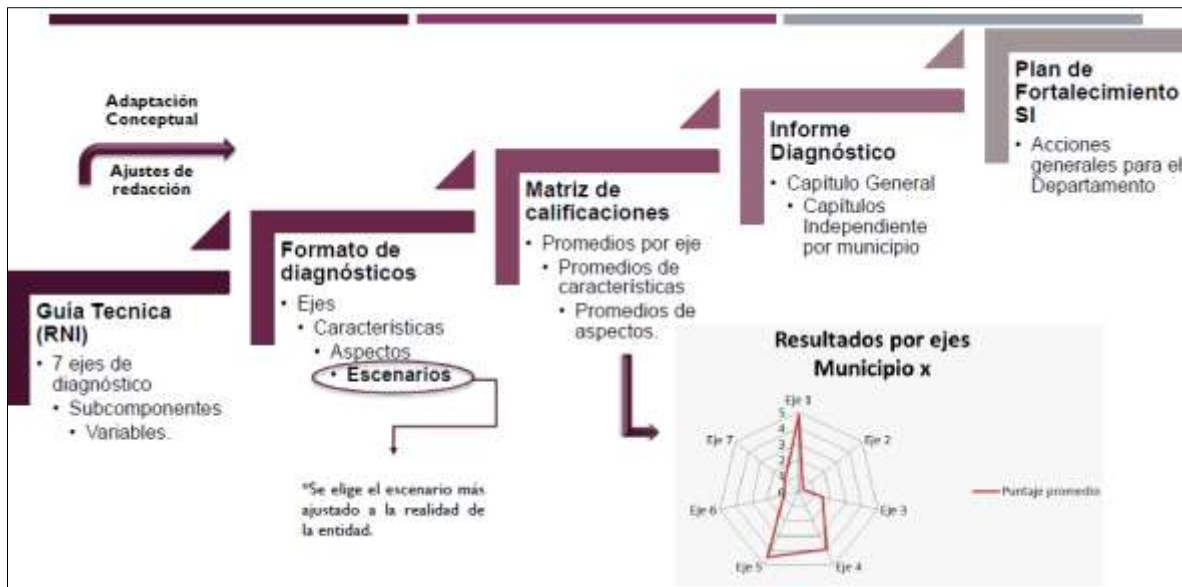


Figura 1 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.

Del esquema anterior se pueden derivar las siguientes etapas generales:

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

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

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

De igual manera se ofrecieron insumos como la Tabla 2 por parte del RNI, donde se citan los subcomponentes o categorías de análisis que se deben considerar en la medición de cada uno de los siete ejes estructurales. Cada subcomponente se encuentra movilizado por una serie de variables que pretenden describir la manera como se dan los procesos de gestión de información al interior de las entidades que participan en el proceso de atención a víctimas.

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

Tabla 1 Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI

EJE DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN
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
Responsable (instancia No persona)	ejemplo: -oficina de atención al usuario -unidad de víctimas

	-secretaría administrativa
Entidad Interna/Externa	forma parte de la entidad territorial (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 abstrajeron los elementos que se consideraron primordiales para el correcto y ágil intercambio de información entre entidades. La construcción del instrumento parte de la definición de una jerarquía de tres niveles: Ejes, características y aspectos. Los ejes de la matriz fueron definidos de la misma manera como la RNI los propuso, sin embargo, dado que un eje es un elemento muy grueso, este se descompuso en sus características constituyentes y éstas a su vez en aspectos. La jerarquía se muestra en la Figura 2. 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

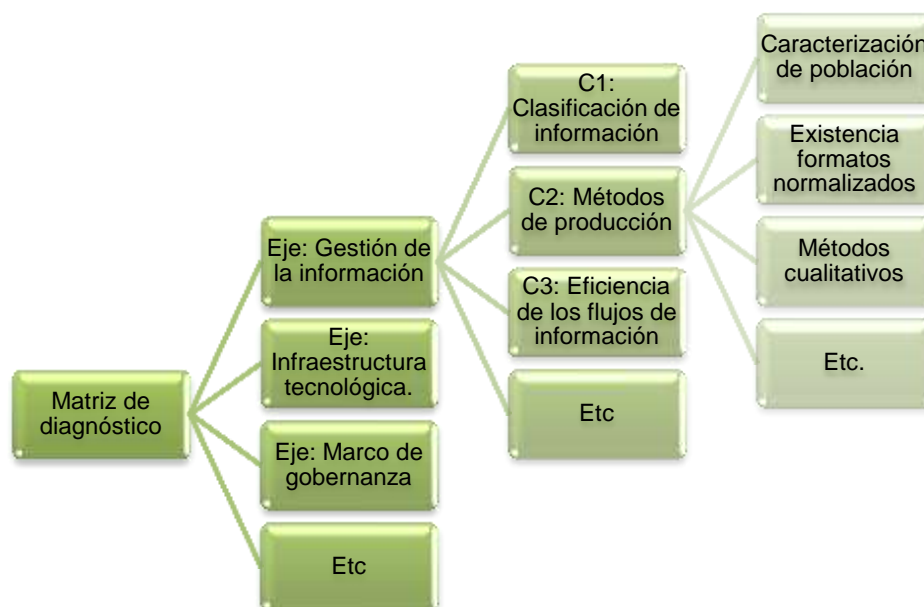


Figura 2 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico

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

ingenieros de sistemas quienes luego de varias reuniones llegaron a un instrumento consensuado con el cual se procedió al acopio de información.

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

6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO

La metodología de diagnóstico de necesidades de sistemas de información para la atención y reparación de las víctimas del conflicto en Risaralda utiliza como ya se venía citando los siguientes elementos: Ejes o factores (propuestos por la RNI), para cada uno de los Ejes en mención se formularon las correspondientes características. Dentro de ellas se ubican los aspectos, y finalmente, a efectos de poder realizar mediciones interpretables del estado de las administraciones municipales en cada uno de ellos se formularon escalas Likert escritas a modo de escenarios. A continuación la descripción de los criterios usados en la formulación de los escenarios.

- **Exclusión:** Se refiere a la capacidad que tiene cada escenario de significar situaciones disímiles o diferentes a nivel del desempeño de las administraciones municipales o en la departamental en cada aspecto formulado. Los escenarios se dicen excluyentes cuando la elección de uno excluye de manera lógica una posible elección de los otros. El criterio de exclusión fue usado ampliamente en el diseño de los escenarios excepto para un aspecto que por su naturaleza requirió múltiple respuesta, a saber: *“Apoyo a proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas”*.
- **Extensión:** Se refiere a la capacidad que tiene el conjunto de escenarios de representar la totalidad de situaciones posibles que se pueden presentar en las administraciones municipales o en la departamental en cada aspecto formulado. Es decir que no basta con que los escenarios midan cosas distintas y representen cosas diferentes en cuanto al grado de avance o incorporación del aspecto en la administración, sino que se requiere que la escala sea extensa en el sentido de contener cualquier variante posible (la lista de opciones debe estar completa).

- **Gradación:** Se refiere al atributo que tienen los escenarios de estar graduados según el nivel de refinación o insipiencia en la incorporación del aspecto evaluado. El ejercicio de gradación de escenarios supuso un trabajo profundo de conceptualización de las mejores prácticas en materia de manejo de información a víctimas de modo que dichas prácticas ideales pudieran servir de punto de referencia para elaborar opciones de respuesta a distancias diferenciales al ideal de operación. Así las cosas el primer escenario representará la situación más pesimista, en tanto que el último aspecto es concebido como el escenario ideal en el que se debería ubicar la administración para el aspecto objeto de diagnóstico.
- **Concisión:** Se refiere a la buena práctica de presentar de manera resumida cada uno de los escenarios a medir, de tal forma que el esfuerzo de conceptualización no sea tan elevado que implique dificultad en la elección del escenario. Los escenarios son expresados en un lenguaje concreto que facilita que cada agente municipal o departamental puede elegir el que mejor representa la situación de la administración.
- **Precisión y complementariedad:** En los casos en que los aspectos pudieron contener complejidad semántica, entendiendo ésta como la presencia implícita de varios conceptos a medir, se optó por sacrificar la longitud en favor de la precisión. En ese sentido la escala de escenarios pudo ser amplia (hasta seis opciones de respuesta para algunos aspectos) o servir de filtro preliminar para una escala subsiguiente de otro aspecto complementario.
- **Claridad:** Cada escenario parte del acuerdo implícito de conservar claridad descriptiva de forma que los esfuerzos de explicación en el marco de las discusiones grupales se minimizara al máximo posible. No obstante dado el grado de pericia tan diferencial que pudiera existir entre los participantes a un espacio de discusión respecto a las labores a las que convoca a nivel municipal y departamental la ley de víctimas, fue necesaria introducción amplia y suficiente a la labor de calificación por parte del grupo consultor, en especial con fines de aclarar el alcance, el enfoque, y los criterios de consenso.
- **Distinción y contextualización:** A diferencia de las metodologías tradicionales que prescriben escalas Likert únicas para la totalidad de los aspectos que están siendo objeto de evaluación, el grupo de profesionales del equipo consultor se tomó la labor de diseñar conjuntos distintos de escenarios para cada aspecto, de modo que las opciones de respuesta contuvieran por sí mismas un contexto o explicación natural del grado de incorporación del aspecto a labores de víctimas ejecutadas por la administración. El presente criterio, en compañía del criterio de “**gradación**” constituye el esfuerzo más inédito en términos de diagnóstico, pues permite medir de manera directa (sin necesidad de diseñar complejos cruces de respuestas entre preguntas aisladas) la cercanía de la labor respecto a un escenario ideal de operación entre entidades del SNARIV. Por tal motivo cada aspecto es susceptible de ser considerado como un indicador de desempeño

en el sentido estricto de la palabra, puesto que sus escenarios constituyentes representan propiamente las posibles puntuaciones del indicador.

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

- **Parsimonia:** La cantidad de aspectos y por consiguiente de escenarios, fueron creados bajo el principio de parsimonia, es decir, cubrir la totalidad de criterios de evaluación definidos por la RNI con la menor cantidad de preguntas posibles, buscando la mejor relación costo-beneficio entre profundidad y longitud.

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

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

6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS

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

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

Así las cosas, se llevó a cabo la denominada etapa de *ponderación*, la cual consiste en convocar a los actores de atención a víctimas de los municipios para que estas reflexionen sobre la importancia que tiene cada elemento (eje, característica y aspecto) y en qué medida aportan a que el sistema de información sea de excelente calidad, de acuerdo con las idiosincrasias administrativas de cada municipio y/o entidad. Precisamente fueron dichas singularidades municipales las que llevaron al grupo consultor a conformar los siguientes grupos homogéneos de trabajo a efectos de proceder con dicha ponderación:

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

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

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

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

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

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, parte de dos insumos básicos: Los pesos de elementos del instrumento (aspectos, características y ejes) y los escenarios elegidos para cada

aspecto. Una representación esquemática del proceso de calificación se ofrece en la Figura 3.



Figura 3 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 4.

	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	Valor 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 4 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 5.

	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 5 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 6.

	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 6 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 6 la cual es de tipo genérica, es decir, aplica para todos los elementos.

Tabla 5 Escala genérica para calificación de ejes y característica.

Calificación	Categoría o estado	Interpretación
[1-2)	INCIPIENTE	El eje o característica no existe o no opera dentro del municipio, ni en las entidades que conforman el SNARIV.
[2-3)	REGULAR	El eje o característica existe u opera dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV pero de manera muy rudimentaria. Su estado no se corresponde con los requerimientos de calidad que se exigen para la operación óptima del S.I.
[3-4)	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 (repitiendo el valor para los escenarios de un mismo aspecto) con el fin de facilitar el triple producto de $\text{valor} \times \text{escenario} \times \text{ponderación}$. 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 en el **ANEXO 2**. 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 del valor numérico 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 contiene el puntaje agregado obtenido de la ponderación de calificaciones, y para el caso de las características la suma de los aportes individuales de sus aspectos constituyentes. 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	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	unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información	0.0
1.1.1.3	Existen los lineamientos institucionales para la correcta clasificación de la información pero aún no se siguen a cabalidad por la totalidad de funcionarios.	13.8%	3	0	manejada por enlace, tiene definido el protocolo, y se garantiza	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		0.5
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 7 Aspecto general de la matriz de datos.

Después de unificados los resultados de todos los municipios y el departamento en una única base de datos como se muestra en la Figura 7, se construyen la serie de gráficos que muestran el desempeño de cada municipio y de la administración departamental en cada eje y característica evaluados. Los gráficos en cuestión se muestran en el capítulo de resultados del presente informe.

6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS

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

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

se procedió de dos formas: 1. Envío por correo electrónico para su diligenciamiento por parte de los enlaces de víctimas de cada municipio, y 2. Aplicación directa mediante observación física de los equipos durante las sesiones de visita a los municipios. Éstas últimas en los casos en que los enlaces no contaron con apoyo de ningún técnico en sistemas que los pudiera orientar en el diligenciamiento del formato. Mediante la aplicación de estos formato se midieron características como: tipo y versión del sistema operativo, capacidad de memoria, capacidad de disco duro, velocidad del procesador, estado del equipo (óptimo, aceptable, deficiente), propiedad del equipo (propio o en comodato), y si éste cuenta o no con conexión a internet.

- **Inventario de sistemas de información:** Con el fin de conocer los recursos con los que cuenta el departamento y los municipios en términos de sistemas de información para población víctima, se aplicó un instrumento que mide el grado de incorporación de herramientas informáticas a los procesos de asistencia, atención y reparación integral del orden local. El inventario identifica que tan avanzadas son, desde la perspectiva tecnológica las herramientas que se están usando para procesos generales como: caracterización de población víctima, registro de la atención brindada, registro de las ayudas humanitarias inmediatas, registro de la información de la mesa de participación de víctimas, integración de la información se SISBEN y Red Unidos a las labores de víctimas, registro de información cartográfica de población víctima, entre otros. En el mismo inventario se recogen algunas otras variables propias del ámbito de gestión administrativa para ampliar la discusión del componente de tecnologías, entre ellas la asignación de responsables específicos a los reportes más importantes como el RUSICST y el FUT, y el nivel de formación académica del personal dedicado a la labor de víctimas. **Ver Anexo 3.**
- **Descripción de los flujos de información:** para cada municipio y para el departamento se describió de forma muy general las instancias que participan en el proceso de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas, de esta manera se aclara como fluye la información de una entidad a otra, de una entidad 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 8. 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

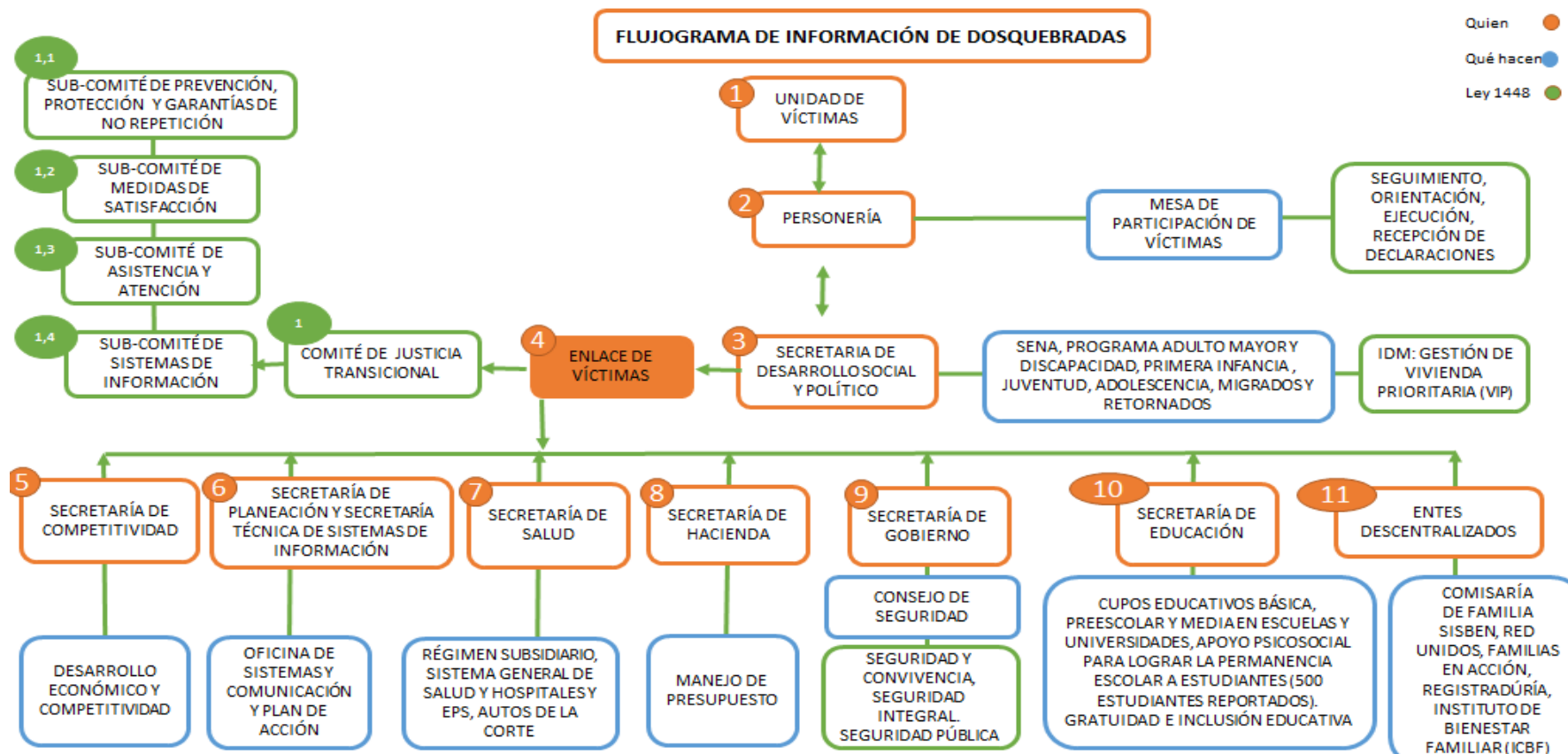


Figura 8 Flujo de información entre las entidades del SNARIV en Dosquebradas

Fuente: elaboración propia

7.1.1 Matriz explicativa del diagrama de flujo de información

Tabla 6 Flujo de información entre entidades del SNARIV en DOSQUEBRADAS

MATRIZ DE FLUJO DE INFORMACIÓN DOSQUEBRADAS			
DESDE-HAC	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN (ACTAS, ACTOS ADMINISTRATIVOS, REQUERIMIENTOS, INMEDIATAS, HUMANITARIAS)	PERIODICIDAD	TIEMPO ESTIMADO
2-1	PERSONERÍA Y UNIDAD: se encarga de las declaraciones de la población víctima, se toman varias declaraciones diarias, en el formato único de declaración FUD, éste es físico y tiene un número de serie, y para la consulta al VIVANTO se hace con el dicho número o con el del documento de identidad de la persona. Bajo ninguna manera se pueden negar a recibir una declaración. declaración por primera vez y lleva	diario	díario
1-3	UNIDAD A ENLACE: La Unidad de víctimas dispone acceso a VIVANTO al Enlace, y se encarga del manejo de la información.	Semestral	2 a 6 meses
3-1	oferta institucional brindada: Estos esfuerzos se hacen por vías manuales, no hay directriz del orden nacional que apoye procesos gruesos como: Caracterización de población y digitalización y sistematización de la oferta brindada en el municipio, se sugiere incorporar módulos en los sistemas del RNI que permitan la alimentación de los beneficios recibidos por parte de las víctimas pero de manera individual.	por demanda	esporadico
2- 4	Personería solicita a secretaria de gobierno la atención de la persona una vez haya realizado la declaración y el hecho declarado no supere los 3 meses de sucedido. Hay flujo de información entre personería y secretaría de gobierno puesto que toda la información se direcciona al Enlace. También se han gestionado la Ayuda humanitarias inmediatas, Ayuda Humanitaria de Transición y la Ayuda Humanitaria de Emergencia en el municipio	Ocasional	Inmediato
3-4	Remisión de solicitud de ayuda humanitarias inmediatas al Enlace de parte de Secretaría de Gobierno. El enlace ejecuta las solicitudes y consolida una base de datos con información de los beneficiarios para tener un control de las ayudas suministradas, todo esto se maneja en un formato empirico.	Ocasional	Inmediato
4-3	SENA: tiene relación para la oferta educativa capacitación técnica, especialización tecnológica, y toda la oferta que maneja el SENA, y oferta virtual, acompañamiento de psicóloga con orientación capacitación para formatos de hoja de vida, búsqueda de empleo emprendimiento, seguimiento de proyecto emprendimiento y planes de negocio. Se hace prioridad a la víctima para ser ingresados al sistema y toda la cobertura de programas del SENA, programa adulto mayor y discapacidad, primera infancia, juventud, adolescencia, migrados y retornados	por demanda	inmediata

5-3	SECRETARIAS y ENLACE: manejan todo a través de correo electrónico, con educación a través de correo electrónico, para población escolar entrega kit escolar, transporte y alimentación, sobre el reporte para víctimas se garantiza el cupo. Se maneja a través del SIMAT que arroja y captura la información específica para víctimas.	constante	inmediata
4-5	Enlace y secretaria de competitividad: se comparten información desarrollo económico, presupuestos, recursos y programas o proyectos que benefician a la población víctima, ya sea que este dirigido a la atención a la niñez, a la adolescencia o la familia, pero se mira que este enfocado a la población víctima.	por demanda	inmediato
4-7	Enlace y secretaria de salud: está caracterizada la población víctima que a recibido atención, asistencia, acompañamiento en todo lo que respecta a salud, desde la revisión donde se observa si se encuentra en el régimen subsidiario del sistema de salud, o si requiere traslado, o actualización de datos y registros. Además, Salud, se maneja con correo electrónico, se direcciona para los carnets de salud, y para que inicie los procesos de afiliación en salud.	por demanda	inmediata
4-8	Enlace y Secretaría de hacienda: Enlace pide información direccionando todo a través de correos electrónicos institucionales, en cuanto a manejo de presupuesto y tiene buena operabilidad en cuanto a los registros de las Ayudas Humanitarias para las víctimas, los beneficios que reciben y los proyectos productivos en los que se encuentran aunque es demasiada información para caracterizarla una sola persona, recomienda que es necesario contar con recurso humano para este tipo de trabajo que requiere más atención en cuanto a	por demanda	inmediata
4-9	Enlace y secretaria de gobierno respecto a seguridad de las víctimas: existe buena comunicación entre enlace y secretaría de gobierno, sin embargo se hace la salvedad que en cuanto a Seguridad y Convivencia Y un esquema de seguridad integral, se requiere mejorar la política pública para este sector, en la misma se debe contar con: Policía Nacional, casa de justicia, inspector de policía, jueces de paz, Fiscalía, CTI, ejercito militar.	constante	inmediata
4-10	Secretaría de Educación y Enlace: En educación se prioriza SIMAT población víctima. El Sena cuenta con acompañamiento a la población hasta que se consolide un proyecto de vida, a través del programa emprendimiento. La institución cuenta con un gestor de víctimas ante la institución, generalmente se trata de un líder comunitario. La verificación de población víctima para la inclusión al Sena es manual y se hace directamente en el UAO. El servicio educativo se realiza bajo condiciones de gratuidad, cuentan con cupos	constante	inmediata
4-11	entes descentralizados: Con entes descentralizados comisaría de familia, SISBEN, Red unidos, familias en acción, registraduría, instituto de bienestar familiar (ICBF), se ha ido asignando claves para el acceso a	por demanda	esporádico

7.2 Diagnóstico de Necesidades

A modo introductorio

Dosquebradas hace parte junto con Pereira y la Virginia del Área Metropolitana Centro Occidente. Históricamente estos municipios han sido receptores de población desplazada y víctima del conflicto armado, según información suministrada por RED UNIDOS en el municipio hay un aproximado de 5732 de personas registradas como desplazadas.

Actualmente con el Decreto 090 del 9 de febrero de 2012, el municipio de Dosquebradas inicia labores a través del Comité de Justicia Transicional para una adecuada administración de la información en víctimas. Así se ha manifestado desde el Comité Departamental de Justicia Transicional con presencia de los diferentes delegados locales y creado a través del Decreto 0103 de 2012 y en el cual se definen funciones e instituciones miembro del mismo.

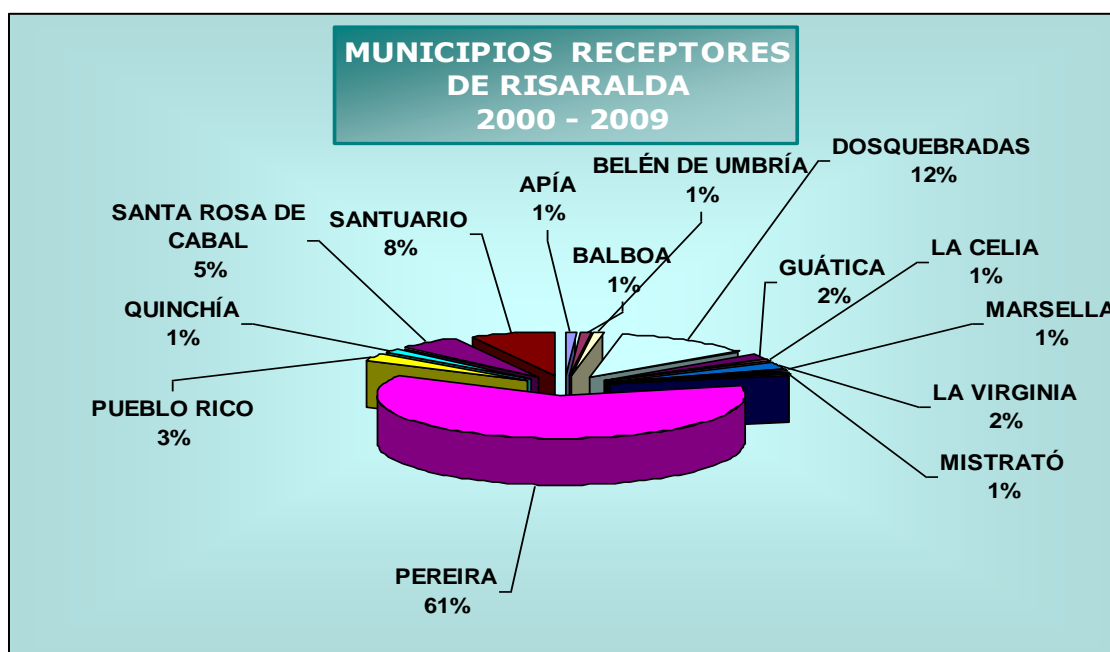


Figura 9 Municipios Receptores de Risaralda

Fuente: tomada del informe presentado para la honorable corte constitucional por parte de la gobernación en abril del en Plan de Acción Territorial Dosquebradas

El presente trabajo es un esfuerzo que busca crear sinergia alrededor de la implementación de sistemas de información eficientes que permitan el goce efectivo de derechos para la población víctima.

En ese sentido y a primera vista se puede notar que el municipio no sobre pasa un nivel de desarrollo de sistemas de información básico, son ejes preocupantes en tanto tiene un nivel incipiente de consolidación, a saber Gestión de la Información y condiciones del territorio. En adelante se detallan las particularidades cualitativas de cada eje calificado.

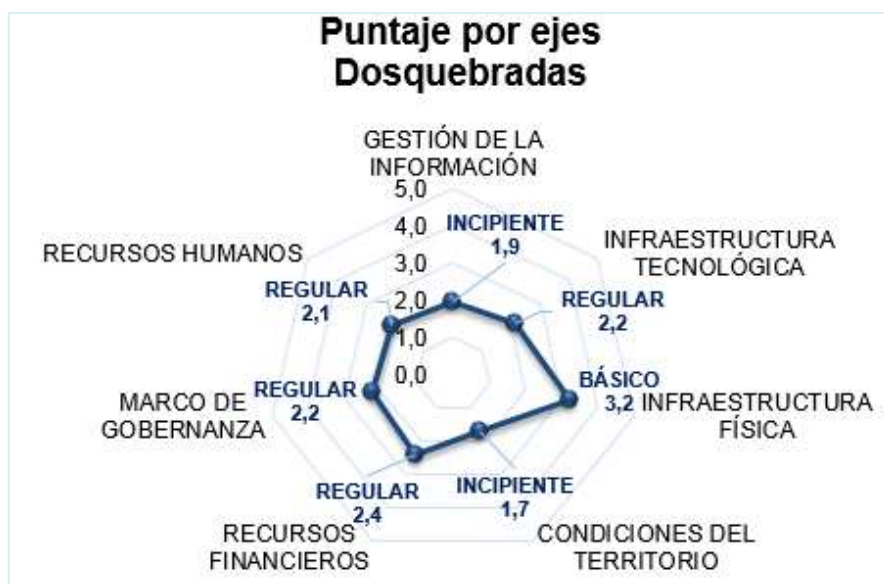


Figura 10 Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico

7.2.1 Eje de Gestión de la Información

La gestión de la información atañe al orden estratégico bajo el cual se clasifica, produce y circula la información entre instituciones con un objetivo común. Puede notarse en la siguiente gráfica que la asignación de roles y responsabilidades aun no es clara, así como los métodos para la consecución de información son incipientes. No hay un adecuado flujo de información entre las instituciones y la clasificación de datos e información es regular.

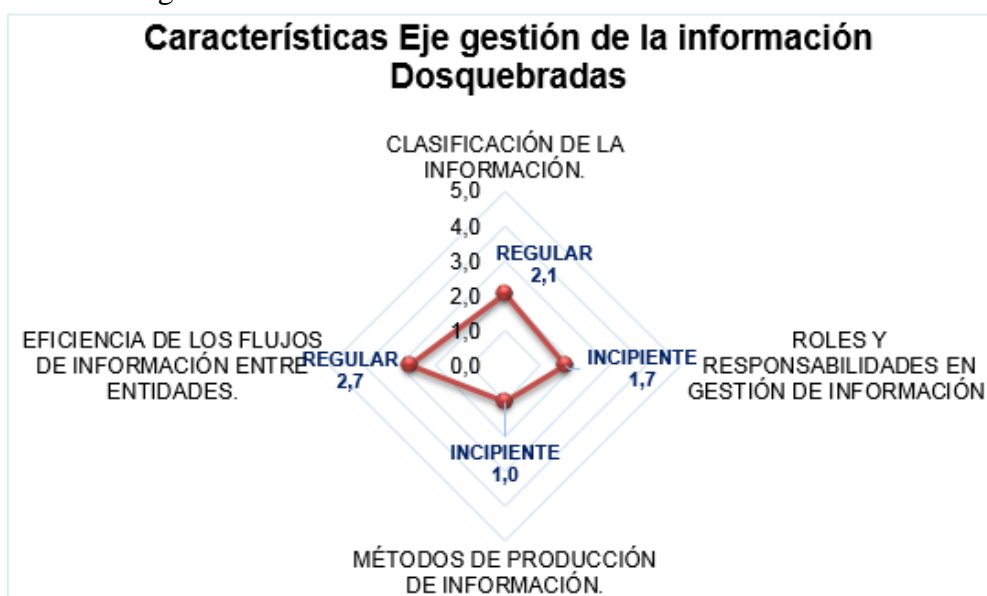


Figura 11 Calificación eje de gestión de la Información

7.2.1.1 Clasificación de la Información

La característica Definición de estándares y protocolos para la clasificación de información digital, tiene según la metodología de trabajo en la que se consultó la

opinión de diferentes actores entre ellos fundamentalmente los implicados institucionales en la atención y reparación integral a las víctimas, un grado de interoperabilidad incipiente ya que la información de carácter digital en su entidad se encuentra almacenada sin ninguna clasificación oficial.

No es diferente la situación para el manejo de la información física, pues no se cuenta con un sistema de archivos que permita la clasificación ordenada de la misma. No obstante el registro de la información de víctimas en formatos físicos y digitales se realiza bajo los estándares de la UARIV, es decir la necesidad identificada en este aspecto es de almacenamiento.

Por otro lado la Clasificación de información compartida con otras entidades según tipos de hechos victimizantes y rutas de atención, no lleva a cabo con la totalidad de hechos reglamentados por la ley Las rutas de atención según hechos victimizantes no están claras para todas las instancias que participan en el proceso de asistencia, atención y reparación integral, razón por la cual no se da una correcta clasificación de los datos a remitir a otras entidades. El listado de hechos victimizantes se ha hecho de forma manual para contar los casos.

Al respecto manifiestan los funcionarios entrevistados que “si hay rutas pero no se asiste adecuadamente a las personas. Hay un trabajo interinstitucional con la REDUNIDOS, inicial en donde la ruta de atención integral se entregará el mes de septiembre de 2014, fecha desde la cual se espera una variación en el proceso”

La Clasificación de la información según componentes de la política pública de atención a población víctima (Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección tiene un grado de interoperabilidad Incipiente ya que las víctimas no existen fronteras claramente definidas para la separación y correcta administración de información en cada una de las etapas de atención, asistencia y reparación. Los datos se mezclan entre las diferentes instancias del proceso y no se conserva seguimiento a los casos individuales.

7.2.1.2 Roles Y Responsabilidades En Gestión De Información

La Claridad respecto a la información requerida para activar, consolidar y monitorear la política pública de víctimas exige de una conceptualización clara que permite el balance de logros a todo nivel territorial, en el municipio de Dosquebradas se manifiesta conocer las demandas de información para tal propósito pero aún no se han establecido los responsables para tal propósito. Así mismo Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas se llevan a cabo desde solicitudes de información generalmente asociada a la vinculación de casos ante el Registro Único de Víctimas, no se incluye otro tipo de información de contexto. La vía inversa para el reporte de información ante entes externos se hace

desde un conocimiento de los alcances locales en materia de disponibilidad de información con la dificultad ya citada de no contar con responsables bien definidos.

Lo anterior encuentra como marco el que la Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448 no es muy clara desde las funciones misionales fundamentalmente en cuanto a Secretarías Municipales de despacho.

7.2.1.3 Métodos de Producción de Información

Tanto los Formatos para la producción y almacenamiento de información como el Uso de métodos normalizados para levantamiento de información primaria sobre población víctima (Caracterizaciones) y la Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima son procesos indefinidos con criterios técnicos, que en muchos casos quedan a la subjetividad del funcionario de turno. Hasta la fecha las entidades consultadas no han trabajado en un método (encuesta, metodología, formato, aplicativo, o demás) para el levantamiento de información. No se cuenta con caracterización de dicha población completa y más allá de aspectos estadísticos poco se conoce de las condiciones sociales y políticas de la población.

En cuanto a la Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima Los subcomités operativos no tienen claras las fronteras de los cinco componentes de la política pública, y esto dificulta producir información específica por cada etapa. La información que se produce es general y no se levanta bajo procedimientos diferenciados.

7.2.1.4 Eficiencia de Los Flujos de Información Entre Entidades

La Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información está determinada por la urgencia de las agendas institucionales y el Liderazgo institucional en gestión de la información carece de una entidad referente en tanto modelo de articulación para con otras instancias.

Ante la ausencia de un sistema de información para los temas de atención y reparación de víctimas se presentan restricciones frente a las Garantías de acceso a la información producida por la entidad ya que no hay protocolos de consulta o migración de información tecnificados.

Es necesario que toda vez estén definidos los roles en cuanto a la administración de la información se haga un Seguimiento a sus flujos en orden municipal ya que no se conoce el impacto y los alcances que éstos tienen para la interoperabilidad.

7.2.2 Eje de Infraestructura tecnológica

7.2.2.1 Recursos De Software

Frente a lo calificado en la matriz base Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial se encontró en el ejercicio diagnóstico que para la comunicación oficial, el equipo utiliza fax, telefonía, un correo electrónico institucional (informacion@entidad.com.co) y sistemas de mensajería instantánea, medio usados acorde con la urgencia o tipo de comunicación. La relación más clara en sentido se da a nivel de Secretaria de Gobierno y Personería Municipal.

Hay que decir que Calidad del servicio de telefonía es permanente lo cual no aplica para la Calidad del servicio de internet en tanto la entidad cuenta con servicio de internet deficiente (interrumpida, cortes continuos).

A pesar de lo anterior la Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información tiene un nivel avanzado pues los datos son almacenados en discos duros de las estaciones de trabajo haciendo uso de herramientas de software y se hacen copias de seguridad en medios externos regularmente o cuando la situación lo requiera.

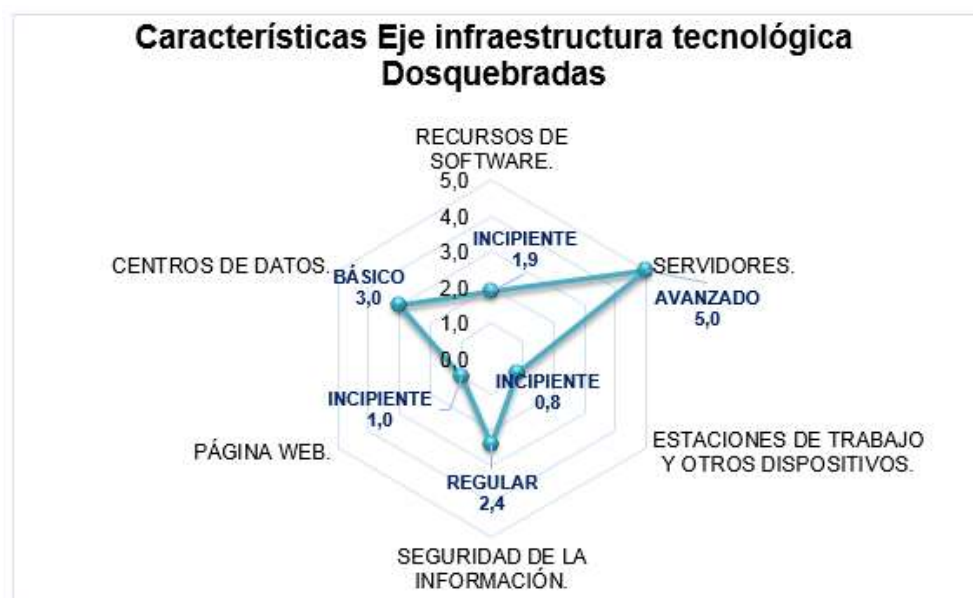


Figura 12 Calificación eje de Infraestructura Tecnológica

Desde la secretaria de gobierno, marco institucional del Rol de Enlace ante la UARIV La Entidad no cuenta con licencias de uso suficientes para los programas que requieren sus funcionarios, por lo que se debe recurrir a uso compartido u horarios definidos para utilizar las aplicaciones afectadas. También se identifica la necesidad de contar con Disponibilidad de licencias para software especializado de utilidad para las labores de atención a población víctima y sus respectivos soportes técnicos como de uso.

7.2.2.2 Servidor

La entidad posee servidores propios adecuados en cuanto a los requerimientos de seguridad, almacenamiento, procesamiento y conectividad que requiere para cumplir la Misión. Es decir que la Alcaldía de Dosquebradas cuenta con Disponibilidad 24/7 de servidores para el ejercicio de atención a población víctimas al igual que se cuenta con Idoneidad del personal para administración de servidores ya que los administradores se encuentran familiarizados con los servicios de los que están a cargo, y tienen educación formal en su administración. Como consecuencia son más eficientes en dar solución a las necesidades que se presentan al interior de la Entidad.

7.2.2.3 Estaciones de Trabajo Y otros Dispositivos

Hasta la fecha La entidad no cuenta con estaciones de trabajo para todos los miembros del equipo que así la requieren, pese haber sido mencionado el particular en el Plan de Desarrollo Municipal.

Se manifiesta desde el ejercicio de plenaria con los actores implicados, que las Razones de no disposición de estaciones de trabajo a labor exclusiva de víctimas además de presupuestales tiene que ver con que no hay personal disponible con dedicación exclusiva.

Tabla 7 . *Inventario de equipos de cómputo exclusivos para el trabajo en atención a víctimas*

ENTIDAD	TIPO DE EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPOS	SISTEMA OPERATIVO	CAPACIDAD DE MEMORIA RAM (GB)	CAPACIDAD DE DISCO DURO (GB)	VELOCIDAD PROCESADOR (Mhz)	ESTADO DEL EQUIPO	PROPIEDAD DEL EQUIPO	RED / INTERNET
Enlace	Escritorio	1	Windows 7 Professional	4	460	3200	1	Propio	Sí
Personería	Escritorio	1	Windows Vista Home Basic	1	80	2600	1	Propio	Sí
Personería	Escritorio	1	Windows 7 Home Basic	1	240	2200	1	Propio	Sí

En cuanto a la Protección de equipos de cómputo de los sitios de trabajo estos cuentan con protecciones eléctricas básicas como supresoras de pico y/o reguladores de voltaje. El aspecto evaluado Disponibilidad de dispositivos auxiliares tiene un grado incipiente de desarrollo ya que la Entidad no cuenta con dispositivos que permitan realizar tareas adicionales o complementarias que se presentan en el ejercicio de su Misión.

7.2.2.4 Seguridad de la información

La sensibilidad de la información de víctimas implica que su administración se haga bajo estándares de seguridad adecuados. En ése sentido la entidad enlace y Personería Municipal cuentan con muros de fuego por software en sus estaciones de trabajo, servidores y dispositivos de conexión, y una solución por hardware

dedicado de manera general. Hecho que contrasta según escenarios calificados con las instituciones con el hecho de que los datos de la Entidad no poseen ningún tipo de seguridad para su acceso. Las estaciones de trabajo no requieren el uso de contraseñas para su ingreso.

7.2.2.5 *Página Web*

Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima recibe una baja calificación ya que según tanto el enlace municipal manifiesta no poseer un link en sitio web para reportar información relacionada con atención de víctimas. Es necesario que se habiliten espacios virtuales para una adecuada comunicación ante la población general.

El uso de aplicaciones se remite al uso de CRM (Customer Relationship Management) mediante el cual el enlace hace solicitud de ayuda humanitaria ante La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

7.2.2.6 *Centros de Datos*

El municipio no posee un centro de datos para el almacenamiento de su información. La información se almacena en los puntos de trabajo del enlace Municipal y Personaría. La secretaria de planeación es la responsable de la secretaria técnica del Sub- Comité de sistemas de información. Existe un aplicativo para el seguimiento de Plan de Desarrollo Municipal.

7.2.3 *Eje de Infraestructura Física*

El eje de infraestructura física busca calificar en términos generales las condiciones bajo las cuales el municipio tomando como referencia el punto de trabajo del enlace municipal realiza las acciones de atención, desde la dotación de instrumentos tecnológicos como cableado estructurado hasta la seguridad misma en el sitio de trabajo. En la siguiente Figura se puede observar la calificación obtenida para éste eje.



Figura 13 Calificación Eje de Infraestructura física

7.2.3.1 Centro de Cómputo

La Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo se resume el hecho de que el municipio cuenta con un centro de cómputo pero tiene un espacio de fácil adaptación, con seguridad y que hace las veces de centro de cómputo. Es necesario como se mostrará en Plan de Mejoramiento que se adapten las condiciones físicas para la instrumentación de sistemas de información.

7.2.3.2 Cableado Estructurado

Como ya se mencionó antes, el municipio cuenta con servidores propios para diversas funciones sin embargo la sede (enlace) requiere de conexión entre sus estaciones de trabajo y hacia los servidores. A la fecha existen instalaciones de cableado estructurado y canaletas para proveer seguridad al tendido de datos. En cuanto al Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone. La Entidad posee una sede con dos o más pisos y requiere también gabinetes de comunicaciones para soportar el tráfico de datos entre las estaciones de trabajo, los servidores y el canal de comunicaciones externo.

Esta sede cuenta con un cuarto de comunicaciones dedicado al que llega el canal de comunicaciones externo. Se han implementado las debidas protecciones eléctricas y se restringe el acceso a personal autorizado lo que da una calificación favorable al aspecto Disponibilidad de cuarto de entrada de servicios.

El tamaño de la sede es tal que se manifiesta no existir la necesidad de instalar repetidores de señal para el acceso a internet en diversos puntos.

7.2.3.3 Seguridad Física

Medidas de control de acceso físico operan básicamente, sin una diferenciación de los requerimientos para la permanencia de población víctima en las instalaciones. El control de entrada de personal es poco riguroso, acaso porque hasta la fecha no se han presentados anomalías en este sentido.

Pero la seguridad de las instalaciones también atañe a los Controles de condiciones ambientales en cuyo caso La entidad no realiza controles para garantizar buenas condiciones (temperatura y humedad, higiene, iluminación y ruido) en su espacio físico, pero frente a la aspecto Plan de seguridad y contingencia la Alcaldía cuenta con un plan de contingencia en caso de presentarse cualquier eventualidad, y éste fue elaborado teniendo en cuenta componentes preventivos.

7.2.4 Eje de Condiciones del territorio

La evaluación de este eje se entendió según lo lineamientos de la Red Nacional de Información, a la luz de las ofertas territoriales e institucionales para el ejercicio de atención y reparación, valorado desde criterios como cobertura, calidad, disponibilidad de recursos de política pública, ordenamiento territorial e información para la toma de decisiones.

Puede verse en la siguiente Figura la calificación general del eje, tomando como referencias sus características, aspectos y escenarios para la evaluación. En adelante se detallan cada uno de los aspectos de medición cualitativa.

A simple vista se puede otra un grado de interoperabilidad incipiente, sobre éste aparte se deberá hacer hincapié en el Plan de Mejoramiento.

Características Eje condiciones del territorio Dosquebradas

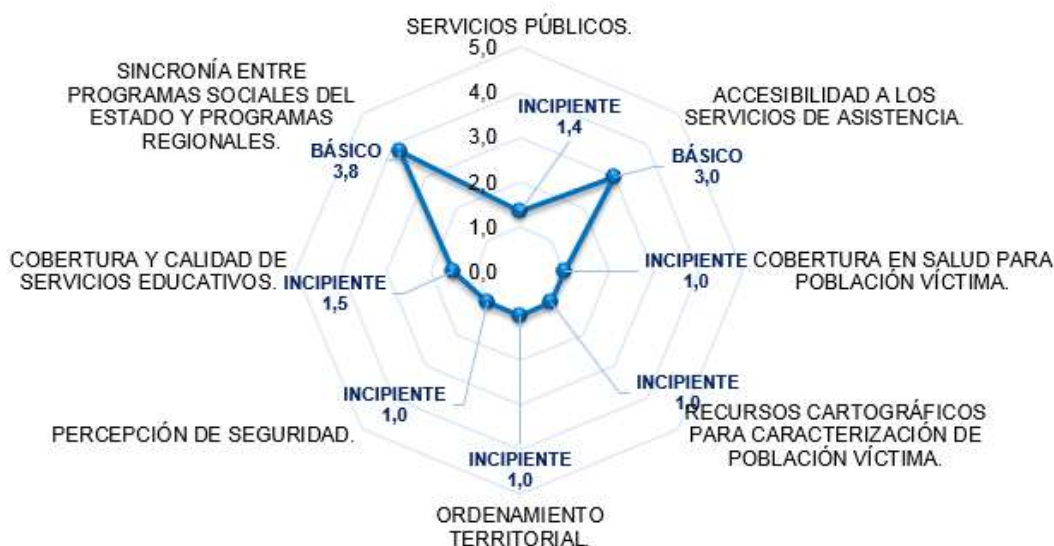


Figura 14 Condiciones del Territorio

7.2.4.1 Servicios Públicos

Las responsabilidades en materia de Vivienda de Interés Prioritario (VIP) recaen sobre la Secretaria de Planeación Municipal y el Instituto de Desarrollo Municipal como ente descentralizado. A la fecha el municipio no tiene un inventario de déficit de vivienda para la población víctima pese a que las responsabilidades están claras en términos de normas urbanas. Es necesario que se actualice esta información de mano con un censo poblacional de víctimas residente en Dosquebradas. Igual caso manera la labor deberá apuntar mejorar Identificación de servicios domiciliarios cubiertos para población víctima ya que las entidades desconocen la cifra de personas víctimas bajo

condiciones de no acceso a servicios como agua potable y saneamiento básico y no cuenta con un mecanismo para el levantamiento de ésta información como visitas de censo domiciliario etc.

7.2.4.2 Accesibilidad a los servicios de Asistencia

En términos del interactuar físico entre la población víctimas y las instituciones del Estado cabe decir que el Municipio cuenta con una buena conectividad vial para la comunicación entre su cabecera municipal y los poblados rurales aledaños. Esto supone la necesidad de la víctima de desplazarse hasta el punto de atención, dando por consiguiente una calificación aceptable para dicho aspecto.

7.2.4.3 Cobertura en Salud para Población Víctima

El grado incipiente frente a las Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima se explican el hecho de que la entidad encargada no cuenta con una base de datos que enlista la condición en cobertura en salud de los habitantes del municipio sin hacer distinción entre población víctima y no víctima.

7.2.4.4 Recursos Cartográficos para Caracterización de Población Víctima

Toda información es susceptible de ser espacializada para una mayor gobernabilidad sobre el análisis de las situaciones socio-territoriales del municipio, en ése sentido se conceptualizado en tanto aspecto a evaluar la Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas, encontrando que las entidades que conforman los subcomités operativos para la atención de víctimas no han desarrollado actividades de cartografía social, mapas de riesgos y otras herramientas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales asociadas a la población víctima. Es necesario que se incluya este aspecto en el marco de los sistemas de información ya que posibilita la apertura a la generación de productos de comunicación e investigación sobre las dinámicas sociales de la población víctima, como lugar de residencia, condiciones socio espaciales y de seguridad entre otras categorías de análisis.

7.2.4.5 Ordenamiento Territorial

Es sabido que el instrumento de política pública para la incorporación de Vivienda social como medida de reparación y atención, se conoce como Plan de Ordenamiento Territorial, el municipio de Dosquebradas ha ido adelantando poco esfuerzos para la construcción de (VIP) dado que las dinámicas del mercado inmobiliario aumentan la complejidad y costos de su materialización. Siendo necesario evaluar ello a través de 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 puso en evidencia la no existencia de bases de datos de beneficiarios de Planes de vivienda de interés prioritario en las que se incluya por ley a la población víctima. Se manifiesta que el tema está sujeto a las ofertas del ordena nacional, por lo que no se ha dado mayor celeridad al asunto en lo local.

Sin embargo la estrategia Unidos y el mismo DPS cuentan con bases de datos de personas beneficiarias e subsidios de vivienda, los cuales deben ser actualizados a la luz del censo de población víctima en el municipio.

7.2.4.6 Percepción de Seguridad

En este ítem se evaluaron dos aspectos: Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas y Conocimiento de actores armados al margen de la ley asentados en el territorio. Para ambos la calificación es incipiente y regular ya que por un lado no es muy clara la existencia o conocimiento de un plan de seguridad pública para víctimas o el que haga sus veces dada la situación de vulnerabilidad diferencial ante declaraciones, y restitución de derechos, fundamentalmente para con la restitución de tierras. Y por otro extremo se halló que las entidades del municipio saben de la presencia de actores armados al margen de la ley pero sin conocimiento profundo de la dinámica de operación de los mismos.

7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos

A través del programa del Departamento para la Prosperidad Social (DPS) “De Cero a Siempre” se da una incorporación diferencial de población vulnerable al servicio educativo entre ellas víctimas por el conflicto. Ya para el conocimiento de la Cobertura de servicio educativo en nivel primaria y secundaria específica para la población objetivo, La entidad (enlace) no tiene una base de datos con la cantidad de población víctima que se encuentra bajo cobertura de servicio de educación primaria y secundaria.

Y en términos de Calidad del servicio no se cuenta con convenios para el acompañamiento psio-social de niños y niñas víctimas.

Si existe un conocimiento de la Cobertura de servicio educativo en nivel Técnico y Tecnológico (SENA) pero el mismo es debido a la gestión propias de la institución aún no se filtra estos datos hacia los entes locales como insumo para el enrutamiento de casos y/o para la puesta en conocimiento de ofertas educativas de la institución.

Existen limitaciones de gestión para el conocimiento de la población de interés que se ha vinculado a la formación universitaria, tampoco existen esfuerzos interinstitucionales para incorporar personas a éste nivel educativo bajo modalidad de convenios que respondan a los objetivos de la ley 1448.

7.2.4.8 Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas Regionales

La Articulación entre programas de gobierno (DPS) e institucionalidad regional es avanzada pues las fronteras en materia de inversión social están bien definidas y todas las instancias involucradas trabajan bajo una correcta interoperabilidad y sin duplicidad de esfuerzos. No siendo la misma situación para entre La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas e institucionalidad municipal ya que no hay una adecuada comunicación entre Unidad de Víctimas y entes territoriales, pero la misma no garantiza la interoperabilidad, según los funcionarios consultados, es necesario poner en marcha conjuntamente con las entidades (nacionales y territoriales) una estrategia integral para la movilización del SNARIV.

Desde bienestar familiar se dispone de un área para la atención a víctimas a través de un Sistema de Información Misional (SIM) donde se puede revisar la trazabilidad de los casos con lo cual se disponen de gestiones para enrutar la ayuda humanitaria. Los programas del ICBF como de Cero a Siempre tienen un trato diferencial para la atención de víctimas.

7.2.5 Eje de Recursos Financieros

7.2.5.1 Planeación y Presupuesto

Tres aspectos se consideraron para la evaluación de la planeación presupuestal. La política marco en términos de los Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, la Unidad Nacional y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448 encontrando que los funcionarios sí conocen 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.

También se tuvo en cuenta la política local de desarrollo en tanto Plan de inversión en el marco del Plan de Desarrollo Territorial según disposición del art. 174 de la ley 1448 como obligación y primer momento para la ordenación del gasto público en el tema, hallando que si bien el Plan de Desarrollo Municipal sí asigna rubros para la atención de víctimas, el mismo no se ordena a nivel de un Plan de Inversiones anual que garantice un suministro constante de recursos económicos.

Finalmente el instrumento específico para la captación de recursos tuvo que ver con la Creación e integración POSI con el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental) ya que toda vez creado el POSI, sería este el instrumento de gestión representativo para la consolidación de sistemas de información. Pese a ello no existe un POSI en el municipio ni siquiera formulado como propuesta en construcción y el PD no contempla su creación. Es necesaria su pronta formulación.

7.2.6 Eje Marco de Gobernanza

¿Qué tanta gobernabilidad institucionales, legal y política tiene el municipio para dar cumplimiento a lo conferido por la ley 1448 de 2011 en materia de atención y reparación a la víctimas del conflicto armado? Fue la pregunta central orientó la formulación de características, aspectos y escenarios para la medición de éste Eje calificado inicialmente en un grado de interoperabilidad regular, a continuación se esbozan las calificaciones cualitativas que dan lugar a tal nivel.

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

La Creación y puesta en marcha del comité territorial de justicia transicional es una tarea adelantada desde el 2012, el comité se encuentra conformado y operando pero se tienen serias dificultades para la definición de sus funciones en el marco específico de gestión de información. Es necesario que se haga un análisis de oferta y demanda de información con asistencia de la RNI a fin de ordenar las funciones del comité y sub comités en esta materia.

Fuente: Plan de Acción Territorial Municipio de Dosquebradas

ENFOQUE DIFERENCIAL		0 A 5 AÑOS	6 A 12 AÑOS	13 A 17	18 A 26	27 A 60	61 O MÁS	TOTAL POR ENFOQUE
Mujeres		297	385	376	402	867	206	2533
Hombres		316	403	399	415	789	191	2498
Afrodescendientes	Mujeres	56	81	60	90	175	29	491
	Hombres	44	86	66	64	119	23	402
	TOTAL	100	167	126	154	294	52	893
Indígenas	Mujeres	2	3	1	5	20	2	33
	Hombres	5	4	5	1	9	3	27
	TOTAL	7	7	6	6	29	5	60
Mujeres Cabeza de Hogar		N/A	N/A					
Discapacitados(as)	Mujeres					10		10
	Hombres					8		8
	TOTAL	0	0	0	0	18	0	18
Niños(as) sin representante legal	Mujeres							0
	Hombres				N/A	N/A	N/A	0
	TOTAL	0	0	0				0
TOTAL POR EDADES		613	788	775	817	1656	397	5031

Así mismo se debe Formular acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información, al respecto se han logrado acuerdos preliminares en cuanto a flujo de información entre entidades, pero los esfuerzos son puntuales y desarticulados pudiendo no haber sido aprobados por el Comité Territorial De Justicia Transicional y sus subcomités operativos.

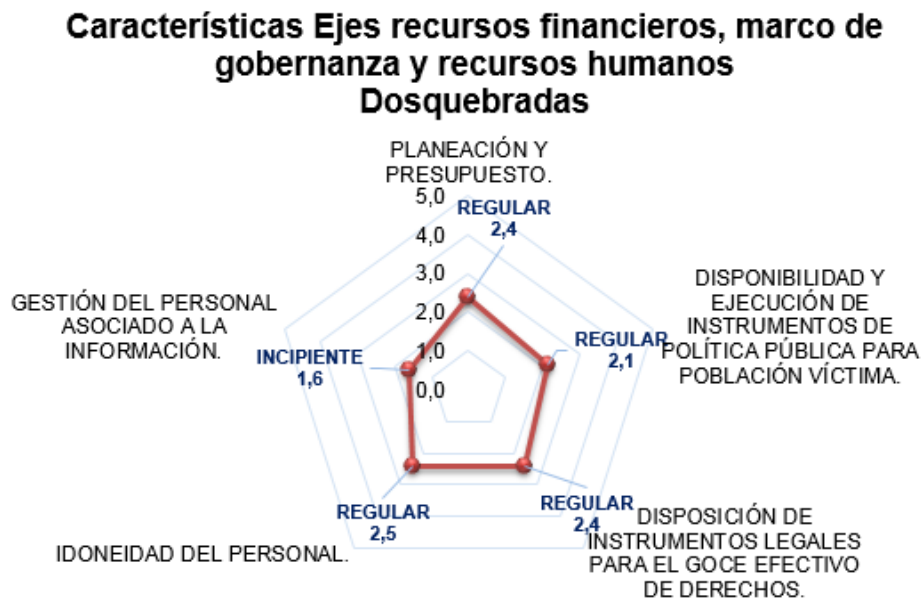


Figura 15 Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos

Parte de las dificultades hasta aquí narradas se debe a que si bien se cuenta con un Plan de Acción Territorial aprobado mediante acto administrativo aún no se encuentra operando, o se ejecuta parcialmente. Una vez garantizada la operatividad del Plan de Acción se debe articular con el Plan de prevención, protección y garantías de no re-victimización frente al cual se tienen algunas bases de esquemas de prevención pero las mismas no han sido consignadas en documento formal e independiente.

Se manifiesta que la no operatividad de los instrumentos se debe en parte a la duplicidad de funciones que deben asumir los funcionarios encargados del tema Víctimas.

En parte lo anterior explica el hecho de que la Creación y puesta en marcha de los sub comités operativos del comité territorial de justicia transicional tenga un nivel de desarrollo regular ya que se hizo la conformación formal de al menos uno de ellos según la norma pero no hay una regularidad en las reuniones que se celebran o el mismo no se encuentra operando.

Para Dosquebradas no existe un Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno y las entidades no conocen su rol específico frente a la facilitación de información oportuna y veraz para favorecer la restitución de tierras en el municipio.

Cabe decir finalmente que el Ente Territorial cuenta con los actos administrativos y las actas de reunión del Comité de Justicia Transicional pero la labor de centralización de dichos documentos no ha sido asumida por las secretarías técnicas de los subcomités operativos. Los documentos se encuentran dispersos entre las entidades participantes en los espacios de discusión.

7.2.6.2 Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos

La Capacidad del ente territorial para el conocimiento y aplicación de decretos y leyes relacionados con el tema de víctimas se evaluó desde las disposiciones legales en materia de enfoque diferencial hallando que si bien hay conocimiento de los decretos y leyes particulares para grupos étnicos (afrodescendientes, indígenas, gitanos Rom) en las temáticas de atención, asistencia y reparación, no se logran aplicar a cabalidad puesto que diferentes factores externos e internos influyen en el cumplimiento de dicha acción.

En parte esto se debe a que las Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación adolecen de una estrategia de comunicación, flujo de información y ofertas institucionales. Se manifiesta que las pocas garantías obedecen a asuntos de voluntad política y prioridad en los temas de gobierno local.

7.2.7 Eje de Recursos Humanos

7.2.7.1 Idoneidad del Personal

El personal que trabaja en el tema de víctimas (atención, asistencia y reparación) es idóneo puesto que cuenta con competencias en al menos conocimiento o, formación académica o experiencia laboral en la temática de víctimas que sean demostrables y verificables, sin embargo su función está limitada por las condiciones laborales como estar contratado indirectamente, no tener definido claramente sus rol y no contar con las herramientas el desinterés de las entidades a garantizar cumplimiento cabal de las normas en cuanto a la atención, asistencia y reparación de víctimas. Todo lo cual sitúa la Idoneidad del personal que atiende las problemáticas relacionadas con el tema de víctimas en grado básico de desarrollo.

Por otro lado se ha capacitado personal que trata a las víctimas en cuanto a atención, asistencia y/o reparación de acuerdo a los decretos y leyes, instrumentos técnicos-legales y gestión de la información, pero que en la actualidad este personal no trabaja solamente con víctimas.

7.2.7.2 *Gestión del Personal Asociado a la Información*

No se cuenta con personal que administre técnicamente los datos e información relacionada con las víctimas exclusivamente ya que no se han asignado por contrato un funcionario para al fin. El sistema de consulta VIVANTO, es de acceso autorizado para algunos funcionarios municipales, al respecto se solicita desde el enlace municipal para la UARIV que las instituciones interesadas en consultar información para dar cumplimiento a sus labores en el tema, nombren una persona a la que se le pueda entregar dicha autorización desde La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

La Selección y contratación del personal que trabaja con víctimas no se ha hecho con base en un concurso de méritos. Es necesario definir con claridad el organigrama de la institucionalidad de víctimas en a nivel local.

Finalmente los funcionarios encargados de trabajar articuladamente en la gestión de la información tienen un grado de comunicación básico o incipiente en términos de articular esfuerzos.

8. CONCLUSIONES DE CAMPO

- Las responsabilidades en cuanto a víctimas recaen a nivel local sobre la Secretaria de Gobierno, sin embargo es importante por el volumen de consultas diarias que se hagan esfuerzo para consolidar un Punto de Atención a Víctimas PAV que cumpla con las especificaciones mínimas para una atención digna y eficiente.
- No son muy claras las obligaciones en materia de vivienda como medida de reparación entre los entes descentralizados del orden nacional y la Alcaldía municipal.
- No hay una formalización métodos para el seguimiento y monitoreo de la información ya que los formatos utilizados, por ejemplo, en cuanto ayudas entregadas se ha hecho de forma manual y de acuerdo al criterio del funcionario.
- Si bien de haber una Política de Seguridad Ciudadana es importante incorporar una dimensión de víctimas desde un enfoque integral al hábitat y condiciones de vida.
- Si bien la bajo operatividad de los sub comités creados por la ley de víctimas está restringida por la disposición de personal, se debe agotar la legalidad de dicha institucionalidad.

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

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

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

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

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

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

9.1 Metodología para desarrollar el plan de mejoramiento

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

Primera Fase: Análisis de las debilidades o necesidades detectadas

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

En esta primera parte, una vez terminado el diagnostico 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 8 Ejemplo de matriz de debilidad-acción

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

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

Segunda Fase: Análisis de las debilidades o necesidades detectadas

1. Los componentes del plan de mejoramiento

Debilidad

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

Objetivo

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

Acciones

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

Metas

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

Indicadores

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

Recurso e insumos requeridos

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

Responsables

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

Medios de verificación

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

Prioridad

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

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

- El nivel I, **indispensable**, corresponde al de más alta importancia, y tiene de sumatoria de (1) y (2) un rango de 2 a 3.
- El nivel II, **necesario**, corresponde a aquellas acciones que se deben realizar pero que no tienen un impacto tan marcado como las del nivel I, allí se clasifican las actividades que tienen como sumatoria de (1) y (2) un rango de 4.
- El nivel III, **complementario**, clasifica aquellas debilidades que si bien, son importantes de solucionar, pueden esperar un poco más en comparación con las necesidades del nivel I y II. La sumatoria de (1) y (2) corresponde a un rango de 5 a 6.

9.2 Formato del plan de Fortalecimiento

Tabla 9 Matriz de formato del plan de Fortalecimiento

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

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

PLAN FORTALECIMIENTO DOSQUEBRADAS

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 interoperabilidad local.	Establecer directrices claras desde la alcaldía, el ente territorial o la UARIV para que se usen los formatos y se reglamente un sistema de almacenamiento de la información digital	Durante el 2015 la entidad y el UARIV definen directrices claras para la implementación de formatos únicos y estos son aplicados en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas	Al 2016 por parte de las entidades del SNARIV se implementa un sistema de almacenamiento de la información digital que es usado por el 100% de los funcionarios que diligencian información relacionada con víctimas.	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Número de funcionarios de SNARIV local usando formatos oficiales	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Acta de Formalización de formatos	Indispensable

	Establecer directrices claras desde la alcaldía o el ente territorial para que se reglamente un sistema de almacenamiento de la información física	Durante el 2015 la entidad define directrices claras para la implementación de un sistema de almacenamiento de la información física que es ejecutado por el 100% de los funcionarios que trabajan con el tema de víctimas	Al 2016 ya hay un sistema de almacenamiento de datos e información en medios físicos	Al 2018 toda la información almacenada en formato físico estará digitalizada como activo institucional.	Número de registros físicos almacenados en archivo	Recursos humanos y técnicos	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Acta de Formalización de formatos	Indispensable
--	--	--	--	---	--	-----------------------------	--	-----------------------------------	----------------------

		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 responsabilidades de las	Reglamentar los flujos de información dentro de las dependencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentraliza	Durante el 2015 se reglamentó el 100% de los flujos de información dentro de las dependencias del ente	Al 2016 el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información garantizan la interoperabilidad de la	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de	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 enlace municipal	Actas de capacitaciones	Indispensable

	diferentes secretarías y dependencias municipales en el diligenciamiento y gestión de información asociada la obligaciones territoriales conferidas por la ley 1448 de 2011	dos y el subcomité de información	municipal.	información como insumo del POSI	víctimas en el que participan diversas instituciones					
		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 o 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

		Establecer un responsable que gestione el reporte de datos a 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 reporte de datos a 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	Número de reportes de información local a la Unidad de Víctimas	Recurso Humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal	Nombramiento de encargado de Sistemas de Información con manual de funciones claramente establecido	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	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	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

		estos son aplicados en el 100% de los casos y/o eventos relacionados con la información de víctimas		atención y reparación integral a víctimas.					
	Definir e implementar criterios únicos para el levantamiento de la información 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

		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 se generan en el trabajo con víctimas.	Al 2016 se publican informes y boletines públicos para la comunicación de avances y retrocesos en la atención y reparación de víctimas.	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	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
EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	Formular un plan de gestión de la información relacionada con víctimas para las demandas de información.	Orientar la misión institucional del municipio de manera que se garanticen las metas programadas por cada institución	Las entidades del SNARIV han integrado en un 100% a su estrategia misional el tema de víctimas, siendo una política de acción municipal, durante el 2015	Al 2016 ya están definidos los direccionamientos estratégicos para la ordenación del desempeño institucional en víctimas	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	Número de Objetivos misionales definidos por dependencia en función de la ley 1448 de 2011	Recurso humano	UARIV, Comité de Justicia Transicional Sub-comité de información, enlace municipal, Personería municipal, Policía Nacional de Colombia, programas y entes descentralizados del orden nacional	Creación y actas de reunión del Sub comité de Sistemas de Información	Indispensable

		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.	AL 2016 las víctimas podrán hacer seguimiento de sus casos desde un sistema de consulta digital y asistida.	Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones	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	Necesario
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	Al 2016 se Sostiene el contrato.	Al 2016 se Sostiene el contrato.	Número de instrumentos para la reproducción de señal instalados por entidad.	Recurso financiero y tecnológico	Alcaldía municipal	Registro de instalación de red y repetidores	Indispensable

		garantizan que la señal de internet llegue a la estación de trabajo.							
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	Al 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Al 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de licencias para el procesamiento de información compradas por entidad	Recursos Financieros	UARIV, Alcaldía Municipal, Gobernación de Risaralda	Licencias compradas	Indispensable

		Adquirir un servicio de soporte técnico para los programas antiguos que no lo tienen y exigir este servicio de soporte a los proveedores de nuevos programas	Durante el 2015 el 100% de los programas cuentan con un servicio de soporte técnico y el 100% de los nuevos programas cuentan con este servicio por parte del proveedor	Al 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Al 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de Servicios técnicos contratados por adquisición de licencias y equipos.	Recurso humano, financiero y técnico	Personal de sistemas de alcaldía municipal, Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Contrato de soporte técnico y revisión de compra a proveedores donde conste el requerimiento de soporte para los programas.	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 armado	Adecuar las estaciones de trabajo para los miembros que trabajan en el tema de víctimas con (1) computadores actualizados y con periféricos como scanner e impresoras, (2) espacio físico	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	Al 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

		adecuado para atender a víctimas y (3) mobiliario de oficina como escritorio, silla, archivo								
		Adquirir periféricos que permiten equipar a la estación de trabajo	Durante el 2015 la UARIV ha equipado la estación de trabajo del enlace de un scanner, una impresora, un micrófono	Al 2016 se cuenta con equipos adicionales en perfecto funcionamiento	Al 2018 se cuenta con equipos adicionales en perfecto funcionamiento	Número de dispositivos auxiliares para la función pública en víctimas instalados según dependencia	Recurso financiero	UARIV, Alcaldía municipal, personal de sistemas de cada una de las dependencias: Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Revisión de órdenes de compra de periféricos y revisión mediante observación directa de la existencia de los mismos	Indispensable
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Garantizar que tanto equipos, como personal gocen de condiciones de seguridad óptimas a	Implementar sistemas de seguridad para los datos en las estaciones de trabajo	Durante el 2015 se han implementado sistemas de seguridad de información en el	Al 2016 existirán sistemas de seguridad de información para la protección de la información.	Al 2018 existirán sistemas de seguridad de información para la protección	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

	través de un esquema entre seguridad privada y Policía Nacional.		100% de las estaciones de trabajo del personal que trabaja con víctimas		de la información.					
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	Al 2016 la población víctima y la ciudadanía en general podrán consultar la página oficial del SNARIV local donde hallará información de interés general.	Al 2018 la página estará completamente actualizada y será un medio real de comunicación para la agilización de los procesos de atención y reparación.	Número de Consultas Mes hechas al link Unidad de Víctimas.	Recurso humano y tecnológico	Alcaldía municipal, personal de sistemas	Link creado	Indispensable

CENTROS DE DATOS	Aumentar la capacidad tecnológica del Ente Territorial como insumo para la atención a población víctima y otras condiciones de vulnerabilidad.	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 un 100% de su capacidad	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
SEGURIDAD FÍSICA	Garantizar que tanto equipos, como personal gocen de condiciones de seguridad óptimas a través de un esquema entre seguridad privada y Policía Nacional.	Implementar un plan de higiene y calidad ambiental en la entidad	Durante el 2015 se ha implementado en un 100% el plan de higiene y calidad ambiental en la entidad.	N.A	N.A	Número de equipos con mantenimiento actualizado al año	Recurso humano y financiero	Gestión del riesgo, Secretaría de planeación	Formulación del plan.	Indispensable

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

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

		debe estar disponible en la página de la entidad								
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 de las dinámicas territoriales	Al 2016 El instituto Geográfico Agustín Codazzi entregará productos cartográficos según petición de Comité de Justicia Transicional.	Al 2018 se cuenta con el apoyo de un funcionario para el manejo de Sistemas de Información Geográfica a disposición del Comité de Justicia Transicional	Número de productos cartográficos en el municipio asociados a la comprensión de las dinámicas territoriales de la población víctima.	Recurso humano	Enlace Municipal, Comité de Justicia Transicional, subcomités, personería municipal, Policía Nacional de Colombia	Revisión de informes de comprensión de dinámicas territoriales de la población víctimas	Indispensable

			s, durante el 2015		nal.					
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Definir mediante revisión de EOT, EBOT, o POT planes, programas y proyectos para la incorporación de la población víctimas en el ordenamiento del territorio, haciendo énfasis en oferta y demanda de información para la toma de decisiones.	Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para construir una base de datos que contenga la población víctima susceptible de ser beneficiaria a planes de vivienda de interés prioritario	La entidad ha encargado a un responsable, formalmente, la tarea construir una base de datos que contenga a la población víctima susceptible de ser beneficiaria a planes de vivienda de interés prioritario, para el 2015 se cuenta con el	N.A	N.A	Número de familias de población víctima asignadas a subsidio de vivienda.	Recurso humano	Enlace Municipal, secretaría de planeación	Acceso Inter Institucional a Base de datos UNIDOS con beneficio de VIP	Indispensable

			100% de la base de datos desarrollada.							
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.	Al 2016 ya existe interoperabilidad entre el 100% de las instituciones que tienen por competencia garantizar la seguridad de las víctimas.	Al 2018 no se tendrá registro de intimidaciones o revictimizaciones 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 de Información	Asignar una partida presupuestal para el POSI que garantice su operación de acuerdo al esquema presupuestal	Durante el 2015, se incluye en el plan de inversiones anual una partida presupues	Al 2016 El POSI tendrá el 30% de su ejecución.	Al 2018 El POSI tendrá el 80% de su ejecución.	Número de Acciones de POSI ejecutadas.	Recurso humano y financiero	UARIV, Alcaldía Municipal, Sub-comité de información	POSI	Indispensable

		del POSI	tal para la operación del POSI y este presupuesto 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	Al 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.	Al 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

		Aprobar y operar el plan de prevención, protección y garantías de no repetición	El sub-comité encargado de aprobar el plan de prevención, protección y garantías de no repetición lo ha reglamentado durante el primer trimestre del 2015.	En 2016 el sub-comité encargado está operando el plan, al que se le asignó responsables (con funciones definidas en manual de funciones) y se ha empezado a gestionar recursos para el mismo	Al 2018 se ha ejecutado el Plan en un 50%	Número de acciones de Plan ejecutadas.	Recurso humano y recurso financiero	Comité de justicia transicional y sub-comités	Plan de prevención, protección y garantías de no repetición	Indispensable
		Implementar un reglamento de los sub-comités que tenga un plan de reuniones anual, responsabilidades, funciones y sanciones	Durante el 2015, los subcomités han diseñado e implementado en un 100% una agenda de reuniones y actividades anuales, responsabilidades, funciones y	Al 2016 se han ejecutado más de 12 reuniones en los años por parte de todos los sub comités creados en el municipio.	Al 2018 se han ejecutado más de 12 reuniones por parte del sub comités de sistemas de información.	Número de reuniones de subcomité agendada en el año.	Recurso humano	Los subcomités, Alcaldía municipal	Actas de reuniones	Indispensable

		sanciones, este se cumple en un 100%							
	Gestionar recursos a agentes nacionales e internacionales	La entidad ha gestionado o al menos tres proyectos para las víctimas durante el 2015	Al 2016 se han ejecutado al menos tres proyectos para las víctimas con activos de información útiles a la aplicación y reglamentación de la ley.	Al 2018 se han ejecutado al menos otros tres proyectos con generación de activos de información.	Número de proyectos para la aplicación de instrumentos de gestión formulado en el año.	Recurso humano y recurso financiero	Comité de justicia transicional, Subcomités, Personería, Policía Nacional de Colombia	Formulación de Proyecto de cooperación internacional	Indispensable
Iniciar procesos de restitución de tierras con el acompañamiento de la unidad de restitución y Los subcomités 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	Al 2016 este proceso sirve de modelo para las demás solicitudes de tierras en el municipio y son monitoreados por los subcomités reglamentados para tal fin.	Al 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

			realizaron con apoyo de la Unidad de restitución de tierras.							
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 en la atención de la misma.	Capacitar a los integrantes de los comités y subcomités y demás personal que trabaja con el tema de víctimas en cuanto a la atención de víctimas con enfoque diferencial étnico de acuerdo a la ley 1448	Durante el 2015 la UARIV ha capacitado al 100% de los integrantes de los comités y subcomités en el manejo del enfoque diferencial.	Al 2016 las caracterizaciones de población tendrán registrada la dimensión diferencial de forma estandarizada.	Al 2018 se habrá dado una inclusión del enfoque diferencial en los asuntos de la gestión pública en el tema.	Número de funcionarios capacitados	Recurso Humano y financiero	UARIV	Actas de capacitaciones	Necesario

		Reglamentar los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información	Durante el 2015 se reglamentó el 100% de los flujos de información dentro de las demencias del ente municipal, el enlace municipal, los entes descentralizados y el sub-comité de información y se garantiza la interoperabilidad de la información y es un insumo del POSI	N.A	N.A	Número de registros de recepción y envío de información acorde a Flujograma institucionalizado.	Recurso humano y recurso financiero	Sub-comité de información, enlace municipal, personería municipal, coordinadores de salud y educación, Policía Nacional de Colombia	Flujos de información	Indispensable
--	--	--	---	-----	-----	---	-------------------------------------	---	-----------------------	---------------

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 y que hacen presencia en lo local	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 ampliado a personal que no trabaje con víctimas	Durante el 2015 se capacitó al 100% del personal que trabaja con víctimas en temas como atención, gestión de la información y apoyo psicosocial.	Al 2016 se garantizará a presencia de personal capacitado en un 100%	Al 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
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	Al 2016 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Al 2018 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	Nómina de personal nuevo	Indispensable

			datos y la información relacionada con víctimas. En el segundo semestre de 2015 es contratado el funcionario y empieza laborar							
		Realizar concursos de méritos para la selección del personal que atiende a la población víctima	La entidad durante el 2016 oficializa un concurso de méritos para proveer de manera indefinida y en propiedad el cargo al enlace municipal	Al 2016 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Al 2018 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	concurso de méritos para vacantes	Indispensable

		Diseñar y ejecutar un plan de evaluación de los funcionarios que trabajan con víctimas	Durante el primer semestre de 2015 la entidad y la UARIV diseñan un plan de evaluación del personal que trabaja la temática de víctimas.	En el segundo semestre de 2015 la entidad ejecuta una auto-evaluación del 100% del personal que trabaja con víctimas	Al 2018 se ha mejorado el servicio en todos sus aspectos.	Número de evaluaciones realizadas a funcionarios concretos.	Recurso humano, Financiero y tecnológico	Alcaldía municipal, Personería municipal, entes de control descentralizados	Formato de evaluación de desempeño	Indispensable
--	--	--	--	--	---	---	--	---	------------------------------------	----------------------

Referencias

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

ALCALDÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS (2013) Actualización Del Plan De Acción Territorial Para La Prevención, Atención, Asistencia y Reparación Integral A Las Víctimas Del Conflicto Armado

ALCALDIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS (2014) Plan De Contingencia Para Atención De Emergencias Humanitarias En El Marco Del Conflicto Armado Colombiano, Pereira.

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

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

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

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

NORMAS

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

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

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

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

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

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

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

. Encabezado.

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

ANEXOS

ANEXO 1

ESTRUCTURA GENERAL DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

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

FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.	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.
Característica 2.2: SERVIDORES.	Calidad de los servidores con los que cuenta la entidad.
	Disponibilidad 24/7 de servidores.
	Idoneidad del personal para administración de servidores.
Característica 2.3: ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS.	Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo.
	Disposición de estaciones de trabajo para labor exclusiva de víctimas.
	Razones de no disposición de estaciones de trabajo a labor exclusiva de víctimas.
	Protección de equipos de cómputo de las estaciones de trabajo.
	Disponibilidad de dispositivos auxiliares.
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.
Característica 3.2: CABLEADO ESTRUCTURADO.	Estado del cableado horizontal. Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone. Disponibilidad de cuarto de entrada de servicios. Disponibilidad de sistema de Polo a tierra. Disponibilidad de dispositivos de Atenuación y repetidores de señal.
Característica 3.3: SEGURIDAD FÍSICA.	Medidas de control de acceso físico. 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.
Característica 4.6: PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.	Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas. Conocimiento de actores armados al margen de la ley asentados en el territorio.
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 Nacional 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 VÍCTIMA.	Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas.
	Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información.
	Elaboración y puesta en marcha del Plan de Acción Territorial (El PAT es el instrumento que centraliza todos los esfuerzos que en materia de política pública de víctimas realiza el ente territorial. Por tal motivo es una compilación de los programas y subprogramas que se encuentran activos en las diferentes dependencias públicas y que se relacionan con la atención a población víctima)
	Plan de prevención, protección y garantías de no revictimización.
	Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno.
	Creación y puesta en marcha del comité territorial de justicia transicional.
	Creación y puesta en marcha de los sub comités operativos del comité territorial de justicia transicional.

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

ANEXO 2

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

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

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

ANEXO 3

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

b. El Plan de Acción Territorial	
c. El Plan de Acción de la Entidad	
Indique el valor de dicho rubro en pesos:	6
Valor \$	
RECURSOS HUMANOS	
Indiqué cuantas personas del área misional de la entidad trabajan en el tema de víctimas según nivel de escolaridad:	7
a. Básica Primaria : N°	
b. Básica Secundaria: N°	
c. Universitario: N°	
d. Posgrado : N°	
e. Ninguno	
¿Cuántas personas tiene asignadas la entidad para realizar el Reporte Unificado del Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial (Rusicst)?	8
a. N° personas	
Tipo de contratación	9
a. Contrato indefinido	
b. Contrato temporal	
Salario promedio mensual de los funcionarios dedicados al trabajo con víctimas	10
\$	
Tiempo de dedicación de los funcionarios mencionados para trabajar en el tema de víctimas	11
a. Tiempo completo	
b. Medio Tiempo	
c. Por horas	
¿La(s) persona(s) asignada(s) para el reporte en el Rusicst son las mismas que realizan todo lo relacionado con víctimas en la entidad?	13
a. Sí	
b. No	
¿Cuántas personas tiene asignadas la entidad para realizar el reporte del Formulario Único Territorial (FUT)?	14
a. N° personas	
¿La(s) persona(s) asignada(s) para el reporte del FUT son las mismas que realizan todo lo relacionado con víctimas en la entidad?	15
a. Sí	
b. No	
Indique a cargo de quien se encuentra el soporte para equipos de cómputo (servidores, computadores de escritorio portátiles etc.), de red (routers, switches, Access point) y software.	16
a. Interno no oficial (persona no profesional con conocimientos)	
b. Interno a cargo de una persona capacitada	
c. Interno a cargo de un área específica	
d. Externo a cargo de una persona	
e. Externo a cargo de una empresa	
En las ocasiones en que se utilizó el soporte técnico de la entidad, ¿con qué frecuencia se cumplieron las expectativas en el tiempo de respuesta?	17
a. Siempre	

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

e. Otro. ¿Cuál?_____	
La red existente en su entidad es:	26
a. Alámbrica - sin cableado estructurado	
b. Alámbrica - con cableado estructurado	
Certificada (Check box)	
c. Inalámbrica	
¿Con qué tipo de conexión cuenta su entidad?	27
a. ADSL, Velocidad Mb/Seg:	
b. Móvil , Velocidad Mb/Seg:	
c. Modem conmutado, Velocidad Mb/Seg:	
d. Radio enlace, Velocidad Mb/Seg:	
f. Fibra óptica, Velocidad Mb/Seg:	
g. otro	
Generalmente, ¿cuántas horas al día se encuentra disponible el servicio de internet en la entidad?	28
No de Horas	
¿Cuenta con protocolos de seguridad para el control de la información de víctimas registrada en documentos físicos?	29
a. Si	
b. No	
c. No sabe , no responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	30
a. Falta de recurso humano	
b. Falta de conocimiento	
c. Falta de gestión	
d. Falta de recurso tecnológico	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
Indique con cuáles protocolos de seguridad de documentos físicos cuenta:	31
a. Cláusulas de confidencialidad	
b. Registros de acceso a la información	
c. Sistema de verificación de permisos de los usuarios	
d. Indexación de documentos	
e. Otros, ¿Cuál?	
¿Cuenta con protocolos de seguridad para el control de la información digital de víctimas?	32
a. Si	
b. No	
c. No sabe , no responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	33
a. Falta de recurso humano	
b. Falta de conocimiento	
c. Falta de gestión	
d. Falta de recurso tecnológico	
e. Otro. ¿Cuál?_____	
Indique con cuáles protocolos de seguridad cuenta para la información digital cuenta:	34
a. Tracking o seguimiento de documentos	
b. Sistemas de identificación de usuarios y gestión de niveles de seguridad	
c. Protocolos de encriptación de información	

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

d. Otra entidad. ¿Cuál? _____	
¿Qué medio emplea la entidad para acceder a la información de UNIDOS?:	44
a. Consulta en web	
b. E mail	
c. Solicitud impresa	
d. Medio magnético	
e. Teléfono	
f. Personal	
g. Otro. Cuál?	
La información de UNIDOS con que cuenta la entidad se encuentra almacenada en :	45
a. Medio impreso	
b. Medio magnético (bases de datos, archivos planos, etc.)	
c. Otro. ¿Cuál? _____	
¿La entidad cuenta con el recurso humano capacitado para manejar el volumen de información de UNIDOS?	46
a. Si	
b. No	
¿La entidad cuenta con el recurso tecnológico para realizar cruces de información con UNIDOS?	47
a. Si	
b. No	
¿La entidad ha realizado procesos de caracterización a la población víctima dentro de su jurisdicción?	48
a. Sí	
b. No	
C. No sabe / No responde	
Indique las razones por las cuáles respondió No a la pregunta anterior :	49
a. Falta de presupuesto	
b. Falta de recurso humano	
c. Falta de conocimiento	
d. Falta de gestión	
e. Otro. ¿Cuál? _____	
¿En qué año se realizó el último levantamiento de información de caracterización?	50
a. Año	
La información de caracterización recolectada por su entidad se encuentra almacenada en:	51
a. Formatos físicos (Papel)	
b. Soluciones informáticas (Archivos planos, Excel, Word, Access)	
c. Manejador de bases de Datos	
d. Sistemas de información Web intercambiable	
e. Sistemas de información de escritorio interoperable	
f. Otro, ¿Cuál? _____	
¿La entidad cuenta con formatos establecidos y unificados para realizar el levantamiento de información de caracterización de la población víctima?	52
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	

¿La entidad cuenta con sistemas de información o aplicativos para la recolección de la información de caracterización de la población?	53
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	54
NOMNRE _____	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	
a. Sí	
b. No	
¿La entidad hace encuestas de satisfacción a las víctimas sobre la atención que les brinda?	55
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cómo califica la entidad el tiempo de respuesta efectiva del sistema de peticiones, quejas y reclamos relacionado al tema de víctimas?	56
a. Excelente	
b. Bueno	
c. Aceptable	
d. Deficiente	
e. No cuenta con este sistema.	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procedimientos establecidos para la atención brindada a la población víctima por parte de la entidad?	57
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con una base de datos en la cual se registre la información de la atención brindada a la población víctima por parte de la entidad?	58
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con un gestor de casos que incluya la atención a las víctimas?	59
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
Este gestor de casos funciona en:	60
a. Formatos físicos (Papel)	
b. Soluciones informáticas (Archivos planos, Excel, Word, Access)	
c. Software especializado	
d. Sistemas de información Web intercambiable	
e. Sistemas de información de escritorio interoperable	
f. Otro, ¿Cuál? _____	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	61
a. Sí	
b. No	

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

Indique las razones por las cuales respondió No a la pregunta anterior	71
a. Falta de recurso tecnológico	
b. El sistema es obsoleto	
c.El sistema falla constantemente	
d. No permite conexión a internet	
e. Es difícil de manejar	
f. Otro. Cual?	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con esta herramienta?	72
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procesos establecidos para el levantamiento de información de censos en el caso que se presenten atentados terroristas y /o desplazamientos masivos?	73
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad cuenta con un sistema de información o aplicativo que sirva para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	74
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿Cuál es el nombre de este sistema o aplicativo?	75
a. _____	
¿La entidad ha gestionado la adquisición o desarrollo de un sistema de información o aplicativo que sirva para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	76
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad considera que el sistema de información o aplicativo satisface las necesidades para el registro, almacenamiento y gestión de la información relacionada con los censos en el caso que se presenten atentados terroristas y /o desplazamientos masivos?	77
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con una base de datos para administrar la información de los casos de atentados terroristas y desplazamientos masivos?	78
a. Sí	
b. No	
c. No sabe / No responde	
¿La entidad realiza encuestas de satisfacción a los funcionarios que interactúan con la herramienta para recolectar la información en caso de atentados terroristas y/o desplazamientos masivos?	79
a. Sí	
b. No	
¿La entidad cuenta con formatos únicos y procesos establecidos	80

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

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

m. Otro.Cuál?_____	
¿Qué herramientas usa la entidad para el tratamiento de información geográfica en la nube?	100
a. Mapserver	
b. GeoServer	
c. MapGuide	
d. ArGIS Server	
e. Otro.Cuál?_____	
¿Qué medios de publicación/Transferencia de la Información Geográfica usa la entidad?	101
a. Página WEB	
b. Correo Certificado	
c. CD/DVD	
d. Correo Electrónico	
e. Links de descarga (información en la nube dropbox, googledrive)	
f. ArGIS Server	
g. Otro.Cuál?_____	
¿La entidad tiene dispositivos para la digitalización e impresión de planos y mapas (plotter, scanner)?	102
a. Sí	
b. No	
¿Su entidad tiene una mapoteca para el archivo de la información geográfica física?	103
a. Sí	
b. No	
¿En su entidad se procesa, consume, gestiona alguna de las necesidades de información geográfica identificadas por la UARIV?	104
a. Información básica IGAC escalas 500000, 100000, 25000	
b. Ortofotomapas	
c. Imágenes y fotografías aéreas	
d. R1 y R2 de catastro	
e. Cartas Catastrales	
f. Fichas Prediales	
g. Hidrocarburos	
h. Territorios colectivos	
i. Resguardos indígenas	
j. Parques Naturales y Áreas protegidas	
k. Comunidades negras	
l. Cultivos ilícitos	
m. Presencia de GAOML	
n. Explotación Minero energética	
o. Usos del suelo	
p. Zonas climáticas	
q. Mapa de amenazas	
r. Zonas de consolidación	
s. Víctimas de minas antipersonal (georreferenciada)	
t. Microzonificación de restitución de tierras	
u. Solicitudes de restitución	
v. Geocodificación para ubicación de victimas	
w. Procesamiento de datos espaciales y georreferenciados.	
x. POT	

i. Otro. Cuál? _____	
CONDICIONES DEL TERRITORIO	
Indique cuántos hospitales corresponden a los siguientes niveles:	105
a. Nivel 1 : No _____	
b. Nivel 2 : No _____	
c. Nivel 3 : No _____	
Señale cuántas instituciones educativas hay disponibles por nivel de educación en su municipio:	106
a. Primaria: N° _____	
b. Bachillerato: N° _____	
c. Técnica : N° _____	
d. Tecnológica : N° _____	
e. Universitaria: N° _____	
Señale qué cuerpo de la fuerza pública hace presencia en su municipio e indique el número de ellos	107
a. Ejército: N° _____	
b. Fuerza área: N° _____	
c. Armada nacional: N° _____	
d. Policía Nacional: N° _____	