



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 PUEBLO RICO 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 PUEBLO RICO 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 PUEBLO RICO Y PLAN DE  
FORTALECIMIENTO PARA LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN.

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

2014

## Contenido

OBJETIVO DEL PROYECTO .....	8
RESUMEN DEL PROYECTO .....	8
1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	9
3. ANTECEDENTES.....	10
4. MARCO NORMATIVO.....	12
5. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES .....	15
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	15
6.1 OBJETIVOS DE BASE.....	16
6.2 PRINCIPIOS RECTORES EN EL PROCESO DIAGNÓSTICO.....	17
6.3 ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL .....	18
6.3.1 ETAPA 1: COMPILACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA .....	18
6.3.2 ETAPA 2: DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE DESEMPEÑO.....	21
6.3.3 ETAPA 3: PRIORIZACIÓN DE EJES CARACTERÍSTICAS Y ASPECTOS 24	
6.3.4 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIANTE REUNIONES MUNICIPALES .....	26
6.3.5 ETAPA 4: CALIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y EJES .....	27
6.3.6 ETAPA 6: CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EN BASE DE DATOS INTEGRADA Y GENERACIÓN DE SALIDAS GRÁFICAS.....	30
6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS.....	31
7. RESULTADOS .....	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
A modo introductorio .....	37
7.2.1 EJE DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	39
7.2.1.1 Clasificación de la Información.....	39
7.2.1.2 Roles Y Responsabilidades En Gestión de Información .....	41
7.2.1.3 Métodos de Producción de Información .....	41
7.2.1.4 Eficiencia de Los Flujos de Información Entre Entidades .....	42
7.2.2 EJE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....	43
7.2.2.1 Recursos de Software .....	44
7.2.2.2 Servidores.....	45
7.2.2.3 Estaciones de Trabajo Y Otros Dispositivos.....	45

7.2.2.4 Seguridad de La Información.....	46
7.2.2.5 Página Web .....	46
7.2.2.6 Centros de Datos .....	47
7.2.3 EJE DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA .....	47
7.2.3.1 Centro De Cómputo .....	47
7.2.3.2 Cableado Estructurado .....	47
7.2.3.3 Seguridad Física .....	47
7.2.4 EJE DE CONDICIONES DEL TERRITORIO .....	48
7.2.4.1 Servicios Públicos .....	50
7.2.4.2 Accesibilidad a los servicios de Asistencia .....	50
7.2.4.3 Cobertura en Salud para Población Víctima.....	51
7.2.4.4 Recursos Cartográficos para Caracterización de Población Víctima.....	51
7.2.4.5 Ordenamiento Territorial.....	51
7.2.4.6 Percepción de Seguridad .....	52
7.2.4.7 Cobertura y Calidad de Servicios Educativos .....	52
7.2.4.8 Sincronía entre Programas Sociales del Estado y Programas .....	53
7.2.5 EJE DE RECURSOS FINANCIEROS .....	53
7.2.5.1 Planeación y Presupuesto .....	53
7.2.6 EJE MARCO DE GOBERNANZA.....	54
7.2.6.1 Disponibilidad y Ejecución de Instrumentos de Política Pública para Población Víctima .....	54
7.2.6.2 Disposición de Instrumentos Legales para el Goce Efectivo de Derechos.....	55
7.2.7 EJE DE RECURSOS HUMANOS .....	56
7.2.7.1 Idoneidad del Personal .....	56
7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información .....	57
8. CONCLUSIONES DE CAMPO .....	58
9. PLAN MUNICIPAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA .....	60
9.1. Metodología para desarrollar el plan de fortalecimiento .....	60
Referencias .....	76
ANEXOS .....	77

## Figuras

<i>Figura 1</i> Evolución de la expulsión por desplazamiento forzado Pueblo Rico. ....	11
<i>Figura 2</i> Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs. ....	18
<i>Figura 3</i> Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico .....	21
<i>Figura 4</i> Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico .....	27
<i>Figura 5</i> Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica .....	28
<i>Figura 6</i> Método de cálculo de la calificación de una característica .....	28
<i>Figura 7</i> Método de cálculo de la calificación de un eje.....	29
<i>Figura 8</i> Aspecto general de la matriz de datos .....	31
<i>Figura 9</i> Flujo de información entre las entidades del SNARIV Pueblo Rico .....	34
<i>Figura 10</i> Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico .....	38
<i>Figura 11</i> Eje de Infraestructura Tecnológica.....	44
<i>Figura 12</i> Eje de Infraestructura Física .....	48
<i>Figura 13</i> Eje Condiciones del Territorio. ....	49
<i>Figura 14</i> Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos.....	57

## Tablas

Tabla 1 <i>Población por hechos victimizantes según género</i> .....	11
Tabla 2 <i>Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI</i> .....	19
Tabla 3 <i>Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información</i> .....	20
Tabla 4 <i>Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos</i> .....	25
Tabla 5 <i>Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)</i> .....	26
Tabla 6 <i>Escala genérica para calificación de ejes y característica.</i> .....	29
Tabla 7 <i>Flujo de información entre entidades del SNARIV en Pueblo Rico</i> .....	35
Tabla 8 <i>Inventario de equipos y recursos para sistemas de información de Pueblo Rico</i> ..	44
Tabla 9 <i>Rangos de edad de población víctima según enfoque diferencial</i> .....	56
Tabla 10 <i>Ejemplo de matriz de debilidad-acción</i> .....	61
Tabla 11 <i>Matriz de formato del plan de fortalecimiento</i> .....	63

## PROLOGO

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

Hoy con el auge de las nuevas tecnologías y los desarrollos institucionales, se hace cada vez más claro en todos los ámbitos de la gestión pública la importancia de la información. Avanzar en la aplicación de la ley 1448 de 2011, implica que los actores estratégicos pertenecientes al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) se haga de una forma sistémica y ordenada reconociendo las debilidades y particularidades institucionales en lo local.

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

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

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

**CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ**  
Gobernador de Risaralda

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

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

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

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

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

Además, a través de este convenio se espera contar con los insumos necesarios para la formulación de un Plan de Fortalecimiento de acuerdo con los parámetros mínimos que

establece la guía Técnica de la Red Nacional de Información. Garantizar la interoperabilidad y tener un sistema de información departamental y/o municipal que permita avanzar en el restablecimiento y goce efectivo de los Derechos, es nuestro compromiso con las víctimas del país.

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

**OMAR ALONSO TORO SANCHEZ**

Director Territorial Eje Cafetero

## OBJETIVO DEL PROYECTO

Elaborar un diagnóstico de Necesidades en el Municipio de Pueblo Rico 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.

Estas observaciones surgen como producto del ejercicio de diagnóstico de sistemas de información realizado en el municipio de *Pueblo Rico*, sala de juntas de la alcaldía, donde se llevaron a cabo varias discusiones en cuanto a la información que sobre víctimas maneja cada delegado de las entidades involucradas y la manera cómo fluye dicha información entre ellas.

En Pueblo Rico se realizaron dos reuniones en la sala de juntas de la Alcaldía, La señora enlace de víctimas: Diana Marcela Meza a su vez Secretaria de Planeación y su asistente: Sandra Lorena Díaz quienes colaboraron activamente en la convocatoria. Entre los integrantes se encontraban: Marly Rodas Administradora del SISBEN; Alba Mery Aranguren- enlace municipal de Red Unidos, Erika y Tatiana Giraldo por Más Familias en Acción; Lizeth M. Directora de Salud, Jhon Fabio Cardona Técnico en Sistemas, Lina María Granada por Secretaría de Gobierno; Luis Eduardo Valencia- Secretario de Hacienda; y el representante de personería. En el ejercicio de diagnóstico de sistemas de información, se establecieron varias discusiones en cuanto a la información sobre víctimas que maneja cada delegado de las entidades presentes.

## 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 fortalecimiento en materia de sistemas de información para la atención y reparación a víctimas por el conflicto armado.

### 3. ANTECEDENTES

Según el *Plan De Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación De La Población Víctimas Del Conflicto Armado*, en Pueblo Rico, según cifras del DANE al año 2012, residen 12.825 habitantes, entre los cuales al menos 1.651 son personas víctimas del conflicto armado interno, una cifra que indica el 12.87% del total de la población. Por otro lado dice el documento que alrededor de 1.795 personas de afrocolombianas. Al menos 5.058 individuos son reconocidos como indígenas principalmente de la comunidad Embera Chami y Embera Katio, la gran mayoría expuestos tanto al conflicto armado como a la pobreza rural. Se menciona que en la región hubo presencia de ejércitos al margen de la Ley como el Frente 47 de las FARC y el Frente Cacique Calarcá del ELN, es visto que éstos se han replegado en los límites con el departamento del Chocó y el municipio de Mistrató.

El documento establece como fortalezas territoriales para los procesos de asistencia la actividad agrícola a través de productos como la caña de azúcar, el banano bocadillo, el pan coger, el fique y el cacao. Se menciona un auge de la ganadería luego de la recuperación del orden público. Estos elementos son la materia propia disponible que tiene el gobierno municipal para brindar ayuda tanto a las víctimas del conflicto como al resto de población en condición de pobreza.

Y es que según el *“Informe de Desplazamiento Expulsión Departamento de Risaralda y sus municipios”* con fecha de Corte de la información: 31 de agosto de 2012, el municipio ha expulsado 7587 personas (Ver figura 1). La Cifra de expulsión registrada en el Plan de acción municipal para víctimas registra 6667. Igualmente se registra en el mismo período la recepción de 1752 personas desplazadas de otros municipios.

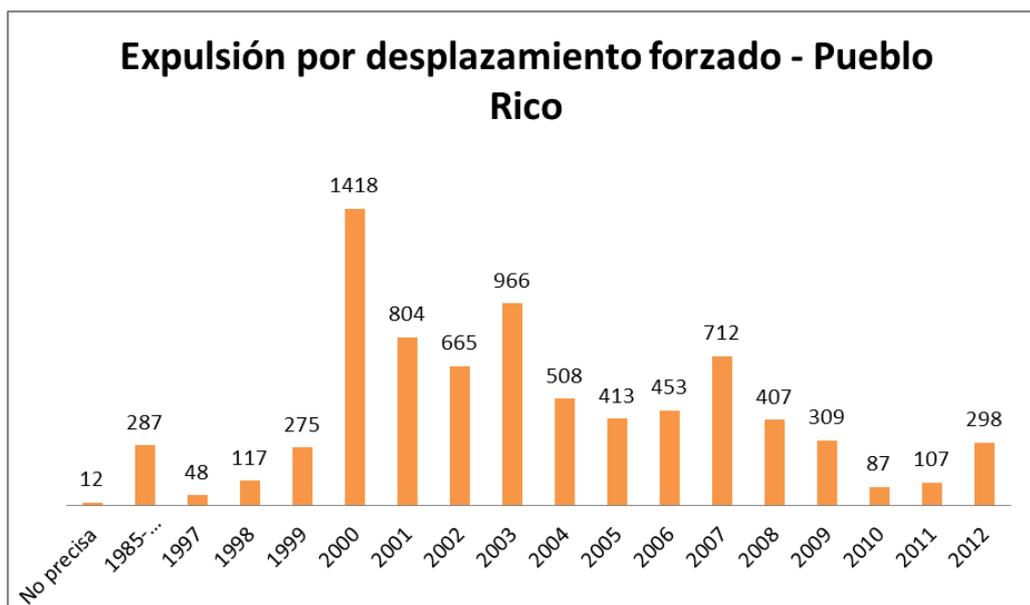


Figura 1 Evolución de la expulsión por desplazamiento forzado Pueblo Rico.

Fuente: Informe Nacional De Desplazamiento Forzado En Colombia 1985 A 2012

La figura 1, si evidencia un descenso en las cifras de expulsión con picos cada cuatro años, ahora bien en cuanto a hechos victimizantes diferentes a desplazamiento y según genero la mayor frecuencia se registra para el homicidio con 77% de víctimas por esta causa.

Tabla 1 Población por hechos victimizantes según género

	Hombre	Mujer
<b>No Definido</b>	26	4
<b>Desaparición forzada</b>	22	15
<b>Homicidio</b>	179	164
<b>lesiones personales</b>	6	
<b>Reclutamiento ilegal</b>	6	7
<b>Secuestro</b>	8	3
<b>Tortura</b>	3	3
<b>Total</b>	250	196

Fuente: Plan De Acción Municipal Para Víctimas Del Conflicto Armado

Los dos citados informes hasta ahora, referencian cifras, datos e información susceptible de ser contrastada con la realidad a fin de ser integrados en un posible sistema de información en víctimas.

El Plan de Acción es un ejercicio claro de gestión de información que debe ser revisado en tanto su formulación da luces para la identificación de necesidades en materia de Sistemas de Información y precisión de las cifras.

#### 4. MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

su número, ubicación, necesidades y derechos según la etapa de la política correspondiente”<sup>3</sup>.

De este modo, el registro y la caracterización de la población desplazada, constituyeron una especie de partida para el seguimiento de la sentencia T-025 de 2004, siendo objeto de verificación a través de uno de los primeros Autos de supervisión del cumplimiento de la Sentencia que declaró el Estado de cosas inconstitucional en la situación desplazada<sup>4</sup>.

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

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

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

La Red Nacional de Información (RNI) se establece como “el instrumento que garantizará al Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas una rápida y

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

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

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

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

eficaz información nacional y regional sobre las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley, permitirá la identificación y el diagnóstico de las circunstancias que ocasionaron y ocasionan el daño a las víctimas”. “Evaluará la magnitud del problema, y permitirá al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas adoptar las medidas para la atención inmediata, elaborar planes para la atención y reparación integral de las víctimas inscritas en el Registro Único de Víctimas”<sup>7</sup>. A través de la Red, deberá garantizarse la interoperabilidad de los sistemas de información de registro, atención y reparación a víctimas.

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

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

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

Es así como las entidades territoriales entran a aportar en el proceso de operacionalización 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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

## 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

Esta sentida necesidad, motivó al grupo de trabajo consultor a la formulación de un marco metodológico de evaluación de necesidades en sistemas de información para el

contexto específico de la ley de víctimas, un proceso inédito que mostrara, a la luz de las orientaciones del RNI, las acciones a seguir para detectar y proponer soluciones a las debilidades.

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

## 6.1 OBJETIVOS DE BASE

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

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

- Constituirse en un mecanismo que propicie el fortalecimiento 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 fortalecimiento, 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 ilustración, 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.

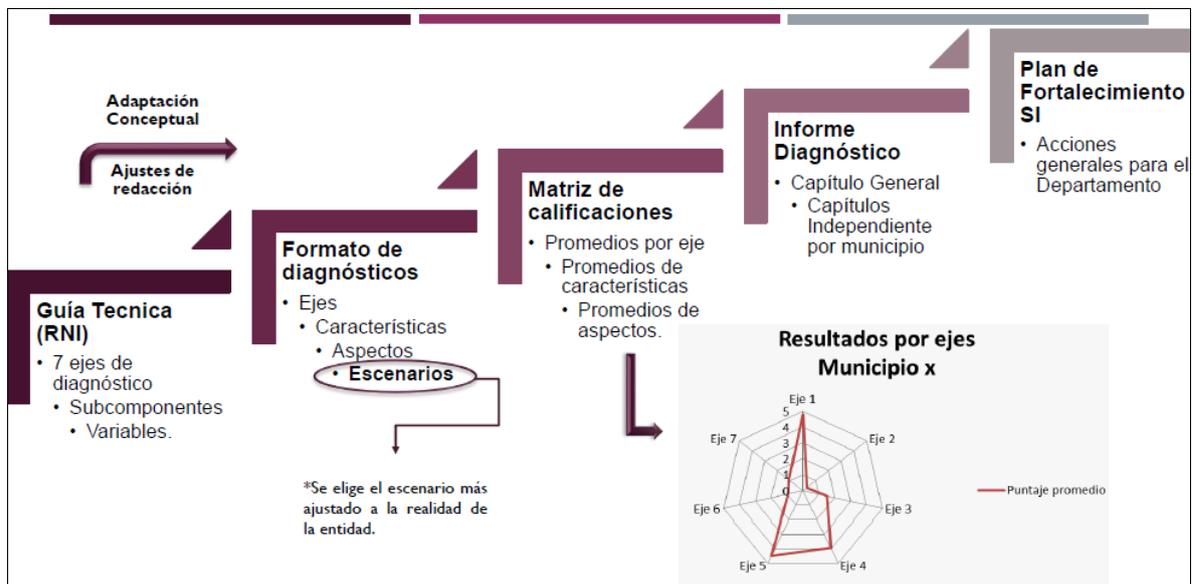


Figura 2 Esquema de la metodología seguida para el diagnóstico en SIs.

Del esquema anterior se pueden derivar las siguientes etapas generales:

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

Aunque la RNI no proporcionó en sentido estricto los indicadores a utilizar para hacer el trabajo de diagnóstico, si 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 2, 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 2 *Ejes estructurales de diagnóstico definidos por la RNI*

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

Tabla 3 *Lineamientos RNI: Algunos subcomponentes del eje de información*

SUBCOMPONENTES	VARIABLES
<b>Datos de la entidad</b>	Nombre, dirección, Teléfono, persona de contacto
<b>Clasificación de la Información que Produce</b>	<p>Describir detalladamente el tipo de información que se obtiene de la entidad. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención</li> <li>-Orientación de Programas</li> <li>-Recopilación de Información</li> <li>-Tabulación de datos</li> <li>-Planillas de Control</li> <li>-Permuta de predios</li> </ul>
<b>Responsable (instancia No persona)</b>	<p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oficina de Atención al Usuario</li> <li>-Unidad de Víctimas</li> <li>-Secretaría Administrativa</li> </ul>
<b>Entidad Interna/Externa</b>	Forma parte de la entidad territorial (secretarías, institutos descentralizados, etc.) o son operadores
<b>Método</b>	<p>Cómo se produce la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Medio (Físico, Digital, Verbal, Escrito)</li> <li>-Formato</li> </ul>

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 abstraieron 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 ilustración 3. En esta figura se ha usado para efectos ilustrativos algunos aspectos de la característica *“Métodos de producción de información”* perteneciente al eje de *“Gestión de información”*. Una descripción más completa se ofrece en Anexo 1.

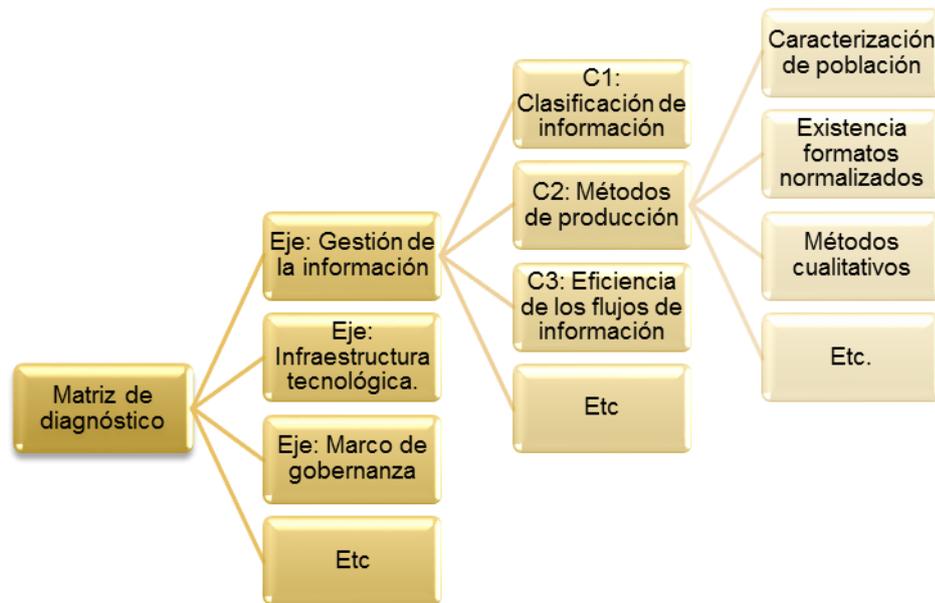


Figura 3 Modelo de la estructura de la matriz de diagnóstico

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

A continuación del análisis por expertos, se realizó 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

ubicar 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 Pueblo Rico, 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 4:

Tabla 4 *Convenciones utilizadas para etapa de ponderación de ejes, características y aspectos*

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

funcionamiento del S.I., su no existencia compromete de manera significativa la operación del mismo.

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

Tabla 5 Ponderación para los ejes (consenso logrado para el grupo 4)

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

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

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

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

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

se cuente o no se cuente con él. Lo contrario también aplica, no se trataba de calificar laxamente lo que se considera de baja importancia relativa, la calificación para el aspecto depende el escenario no de cuán importante se percibe que sea a efectos de conformar sistemas de información.

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

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

Todas las calificaciones del instrumento que posibilitan la sistematización del análisis estadístico de resultados, parte de dos insumos básicos: Los pesos de elementos del instrumento (aspectos, características y ejes) y los escenarios elegidos para cada aspecto. Una representación esquemática del proceso de calificación se ofrece en la ilustración 4.



Figura 4 Modelo de calificación de la matriz de diagnóstico

En el nivel más primario de análisis se encuentra el aspecto, para el cual se elige un escenario que tiene un valor numérico específico, dicho valor se encuentra asociado a la escala Likert que le es propia. La información del escenario elegido para el aspecto, su valor numérico y el aporte de dicho aspecto a la calificación de la característica, se relacionan tal cómo se muestra en la ilustración 5.

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

Figura 5 Ejemplo de aporte de un aspecto a la calificación de una característica

Como se puede apreciar los aportes de cada aspecto al total de puntaje de la característica dependen del peso relativo del aspecto y de su valor numérico, y se obtiene como producto de éstos dos. La suma de los aportes de todos los aspectos propios de una característica determinará el puntaje para la misma tal como se muestra en la ilustración 6.

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

Figura 6 Método de cálculo de la calificación de una característica

De manera similar se obtienen las puntuaciones a nivel de ejes, esta vez haciendo uso de las contribuciones de cada una de las características al total del eje. Las contribuciones de cada característica al total del eje se obtienen por medios similares, es decir, multiplicando el puntaje de la característica por su respectivo peso al interior del eje, tal como se muestra en la ilustración 7.

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

Figura 7 Método de cálculo de la calificación de un eje.

Es importante anotar que la evaluación del estado de los sistemas de información en cada administración, tanto municipal como departamental, implicó establecer estándares de comparación que facilitarían el debate técnico entre los actores más idóneos de cada municipalidad, todo esto con miras a la realización de una exposición de resultados más homogénea ante un comité de justicia transicional ampliado del orden departamental. Por tal motivo en la ilustración 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 6 Escala genérica para calificación de ejes y característica.

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

		calidad que se exigen para la operación óptima del S.I.
[3-4]	<b>BÁSICO</b>	El eje o característica existe u opera dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV pero de manera elemental. Requiere ajustes menores para garantizar que aporte a la operación óptima de S.I.
[4-5]	<b>AVANZADO</b>	El eje o característica existe u opera muy bien dentro del municipio o en las entidades que conforman el SNARIV. Su estado debe ser mantenido para garantizar la operación óptima de S.I.

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

### 6.3.6 ETAPA 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 recopilaron 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 7 se muestra el aspecto de la matriz. A continuación una descripción del contenido de cada columna.

- **Ponderador:** Representa el peso asignado al eje, la característica, y el aspecto. No obstante se ha dispuesto a nivel de escenario (repetiendo el valor para los escenarios de un mismo aspecto) con el fin de facilitar el triple producto de valor\*escenario\*ponderación. Los porcentajes siguen sumando 100% a lo largo de los aspectos de una misma característica, 100% a lo largo de las características de un mismo eje, y por último 100% a lo largo de toda la matriz para generar la calificación de todo el municipio.
- **Valor:** Contiene para los ejes y las características las contribuciones al total municipio y al total eje respectivamente. Para el caso de los aspectos contiene el escenario elegido en ese aspecto.
- **Rango/Escenario:** Contiene para el caso de los ejes y las características el rango cualitativo en que se ubica cada puntaje del eje y cada puntaje de la característica. Como ya se había mencionado se trabajó con una escala de cuatro posibles rangos:

Incipiente, Regular, Básico y Avanzado. La interpretación de estos rangos está disponible para los ejes 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.

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 Existe ficha de caracterización unificada de hace dos años actualizada año por año, existe solo un computador donde se centraliza la información manejada por enlace, tiene definido el protocolo, y se garantiza	
1.1.1.1	La información de carácter digital en su entidad se encuentra almacenada sin ninguna clasificación oficial.	13.8%	1	0		0.0
1.1.1.2	La información de carácter digital se encuentra distribuida en forma ordenada en carpetas y directorios, pero el método no es oficial y cada funcionario realiza sus propias clasificaciones en su computador personal.	13.8%	2	0		0.0
1.1.1.3	Existen los lineamientos institucionales para la correcta clasificación de la información pero aún no se siguen a cabalidad por la totalidad de funcionarios.	13.8%	3	0		0.0
1.1.1.4	Se ha definido un protocolo o estándar para la clasificación de información, el mismo es usado por todos los funcionarios pero los datos se almacenan en computadores independientes.	13.8%	4	1		0.6
1.1.1.5	Se cuenta con un gestor de documentos donde se unifica y da orden a la información consumida, producida y difundida por todos los funcionarios.	13.8%	5	0		0.0

Figura 8 Aspecto general de la matriz de datos

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

### 6.3.7 ETAPA 7: RECOLECCIÓN DE INSUMOS COMPLEMENTARIOS

Tras una primera revisión del ejercicio de diagnóstico realizada por el comité evaluador del proyecto, surgió la necesidad de ampliar la discusión en tono al eje de tecnologías para que éste incluyera una mirada más profunda a los inventarios de equipos de cómputo y servidores, así como la construcción de un inventario de los recursos en sistemas de información con los que cuenta cada municipio y el departamento. Adicional a

ello, se puso énfasis en la necesidad de describir de manera más completa los flujos de información que se presentan entre las entidades que componen el SNARIV a nivel municipal y departamental. Por tal motivo fue menester incorporar al conjunto de insumos los formatos de inventario que la Red Nacional de Información ha venido usando a lo largo de estudios de diagnóstico similares, y una descripción genérica de los intercambios de información entre entidades. A continuación un relato sucinta del propósito de cada formato y la forma como éstos fueron aplicados.

- **Inventario de equipos de cómputo y servidores:** Para lograr un balance de las características de los equipos de cómputo y de los servidores con los que cuenta cada una de las administraciones para la labor de víctimas, se usaron los formatos de inventario que entregó el RNI. Par la recolección de la información se procedió de dos formas: 1. Envío por correo electrónico para su diligenciamiento por parte de los enlaces de víctimas de cada municipio, y 2. Aplicación directa mediante observación física de los equipos durante las sesiones de visita a los municipios. Éstas últimas en los casos en que los enlaces no contaron con apoyo de ningún técnico en sistemas que los pudiera orientar en el diligenciamiento del formato. Mediante la aplicación de estos formato se midieron características como: tipo y versión del sistema operativo, capacidad de memoria, capacidad de disco duro, velocidad del procesador, estado del equipo (óptimo, aceptable, deficiente), propiedad del equipo (propio o en comodato), y si éste cuenta o no con conexión a internet. **Ver Tabla 8**
- **Inventario de sistemas de información:** Con el fin de conocer los recursos con los que cuenta el departamento y los municipios en términos de sistemas de información para población víctima, se aplicó un instrumento que mide el grado de incorporación de herramientas informáticas a los procesos de asistencia, atención y reparación integral del orden local. El inventario identifica que tan avanzadas son, desde la perspectiva tecnológica las herramientas que se están usando para procesos generales como: caracterización de población víctima, registro de la atención brindada, registro de las ayudas humanitarias inmediatas, registro de la información de la mesa de participación de víctimas, integración de la información se SISBEN y Red Unidos a las labores de víctimas, registro de información cartográfica de población víctima, entre otros. En el mismo inventario se recogen algunas otras variables propias del ámbito de gestión administrativa para ampliar la discusión del componente de tecnologías, entre ellas la asignación de responsables específicos a los reportes más importantes como el RUSICST y el FUT, y el nivel de formación académica del personal dedicado a la labor de víctimas. **Ver Anexo 5**
- **Descripción de los flujos de información: 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 el enlace municipal de víctimas, cuáles eran las instituciones que desempeñaban funciones en torno a los procesos de víctimas y que por tanto hacen parte del SNARIV a nivel municipal. 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 el apartado 7.1. 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 municipal.

**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, 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 municipal 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 7) que indica el tipo de información que fluye entre dichas entidades, la frecuencia con la que se hacen requerimientos de información, y el grado de rapidez para responder a esos requerimientos. Se manejan apelativos como: Semanal, diaria, mensual, semestral, constante o por demanda cuando se trata de explicar la periodicidad con la que se dan los intercambios de información, y apelativos como: inmediata, retardada, prolongada y demás cuando se trata de indicar la oportunidad con la dicha información es entregada. Por convención cada intercambio se lista citando la pareja de entidades que están involucradas en la transacción de datos, siendo el primer número el origen, y el segundo número el destino de la información.

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

## 7. RESULTADOS

### 7.1 Los flujos de información

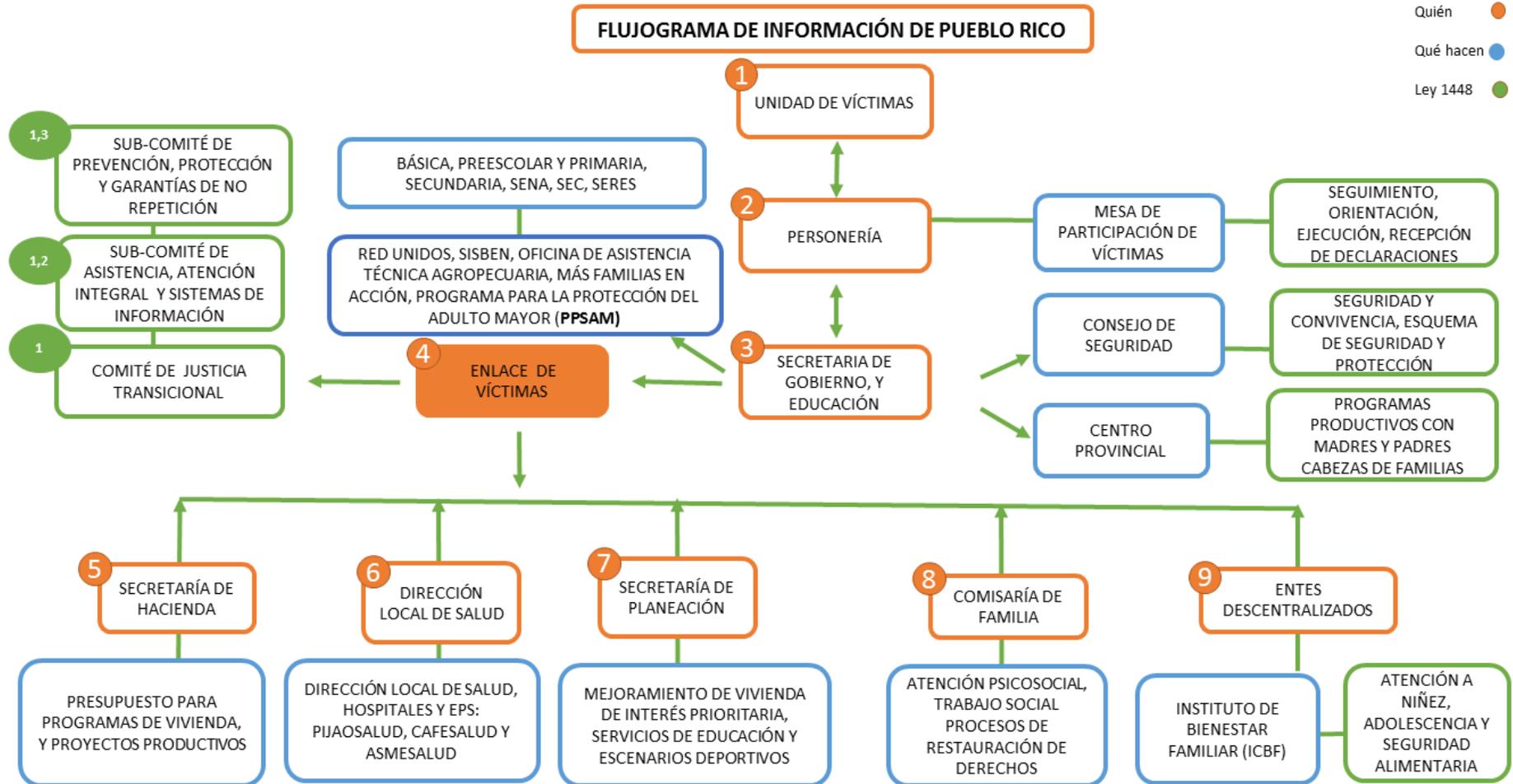


Figura 9 Flujo de información entre las entidades del SNARIV Pueblo Rico

Fuente: elaboración propia

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

Tabla 7 Flujo de información entre entidades del SNARIV en Pueblo Rico

MATRIZ DE FLUJO DE INFORMACIÓN EN PUEBLO RICO			
DESDE-HACIA	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	TIEMPO ESTIMADO
2-1	Con la unidad de víctimas se comunican constantemente. Personería recibe la declaración y la envía a unidad, queda en la página del VIVANTO y se verifica si está incluida la persona o si fue rechazada.	Semanal	Semanalmente
1-2	De la unidad de víctimas a personería envían información de los programas actuales, sobre novedades como valoración e inclusión de nuevas víctimas declarantes.	Constante	de 1 a 5 meses
2-3	De personería a secretaría de gobierno, cuando las declaraciones son mediante formato único de declaración (FUD), la personería escribe e inmediatamente se le da la respuesta, la información se da en medio físico, verbal o escrito. Se han realizado brigadas de declaraciones en el corregimiento santa Cecilia, con la unidad móvil víctimas se intentó hacer esta labor pero no resultó como se esperaba pues no se alcanzó a atender a toda la población y la personería debió asumir posteriormente la tarea, lo que le generó mayor volumen de trabajo.	Permanente	Semanalmente
4-5,6,7	<p>Enlace y demás secretarías: se han tenido dificultades con las entidades del nivel departamental para que hagan el envío de información, por ejemplo con el ICBF, no existe buena interoperabilidad y los tiempos de respuesta son muy prolongados. Desde secretaría de gobierno se envía solicitud a las demás secretarías, mediante oficio, especificando forma y formato requerido para el reporte de información y ellas dan respuesta inmediata. En el municipio se han prestado tres tipos de ayudas humanitarias:</p> <p>A) la ayuda humanitaria inmediata: el año pasado brindaron una ayuda masiva para alrededor de 100 familias, se les da de cocina, kit de aseo, estadía y alimentación.</p> <p>B) ayuda humanitaria de transición: Se colabora desde el municipio, en tanto se define desde la Unidad de Víctimas si la persona es aceptado como desplazado o no.</p>	Constante	De 1 a 5 días

	c) Ayuda humanitaria de emergencia: se utilizó esta ayuda, el enlace hace poco ofició a la territorial especificando el requerimiento ayuda de emergencia para una persona amenazada de muerte junto con su familia, la territorial envió a Bogotá a la UARIV y no se ha tenido respuesta oportuna, la persona que tenía la amenaza decidió irse del municipio desplazándose a otro lugar		
<b>8-4</b>	La comisaría de familia tiene comunicación constante con el Enlace municipal para los procesos de restauración de derechos a las víctimas o por remisión de una persona víctima a atención psicosocial.	Constante	2 meses
<b>4-9</b>	El enlace municipal maneja información y buena comunicación con Bienestar familiar, las solicitudes que se piden se demora de 1 a 2 meses. Con las demás entidades descentralizadas es casi inmediata la respuesta.	Constante	Inmediata
<b>5-4</b>	Secretaría de hacienda tiene el manejo del presupuesto destinado para la población víctima pero este no alcanza a cubrir la demanda para los programas de vivienda y proyectos productivos. Hace falta mejorar la parte tecnológica.	Por demanda	Esporádica
<b>6-4</b>	Salud tiene buena interoperabilidad con todas las secretarías y maneja un formato que permite caracterizar la población en general, pero no para caracterizar específicamente población víctima. El Enlace y Salud están prestos a trabajar en lograr una interacción óptima.	Por demanda	Inmediata

## 7.2 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

### A modo introductorio

El Municipio de Pueblo Rico cuenta con avances importantes en la institucionalización de ley 1448 de 2011. Algo que se puede leer desde la existencia de unidades de gestión como los comités de sistemas de información, asistencia, reparación integral, prevención y protección y el Territorial de Justicia Transicional.

Aunque sale a flote que solo algunas unas entidades que conforman SNARIV manejan todas las herramientas tecnológicas necesarias para adelantar su gestión.

Es de anotar que a la fecha se tienen casos reportados de 6669 víctimas con ficha de caracterización diligenciada, mediante entrevista realizada por personería, esto ocurre cuando las víctimas llegan enviadas por los funcionarios de las diferentes entidades.

Estas observaciones surgen del diagnóstico de necesidades para el Municipio de pueblo Rico que gira en torno a siete ejes estructurantes según recomendación directa de la Red Nacional de Información (en adelante RNI) adscrita a la Unidad de víctimas. A saber dichos ejes son: 1) Información, 2) Infraestructura Tecnológica, 3) Infraestructura Física, 4) Condiciones del Territorio, 5) Capacidad Financiera, 6) Marco de Gobernanza y 7) Capacidad del Recurso Humano.

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

El ejercicio de valoración de necesidades se realizó, en la Sala de Juntas de la Alcaldía Municipal bajo reuniones plenarias de funcionarios pertenecientes a las distintas entidades del SNARIV en la cual hacen presencia entre otras En Pueblo Rico se realizaron dos reuniones en la sala de juntas de la Alcaldía, La señora enlace de víctimas: Diana Marcela Meza a su vez Secretaria de Gobierno y su asistente: Sandra Lorena Díaz quienes colaboraron activamente en la convocatoria. Entre los integrantes se encontraban: Marly Rodas Administradora del SISBEN; Alba Mery Aranguren-enlace municipal de Red Unidos, Erika y Tatiana Giraldo por Más Familias en Acción;

Lizeth M. Directora de Salud, Jhon Fabio Cardona Técnico en Sistemas, Lina María Granada por Secretaría de Gobierno; Luis Eduardo Valencia- Secretario de Hacienda; y el representante de personería.

En el ejercicio de diagnóstico de sistemas de información, se establecieron varias discusiones en cuanto a la información sobre víctimas que maneja cada delegado de las entidades presentes.

Dentro del *Plan De Acción Municipal Para La Prevención, Atención, Asistencia Y Reparación De La Población Víctimas Del Conflicto Armado*, (páginas 26 a 29) se incorporaron líneas de acción específicas para víctimas, incluyendo: programas, metas, indicadores, cobertura y presupuesto para los componentes: Prevención y protección, atención y asistencia, reparación integral, verdad-justicia-retornos. Aunque es evidente la existencia del plan no hay claridad sobre el grado de ejecución del mismo. Razón de más para trabajar fuertemente en la implementación de sistemas de información que permitan monitorear la ejecución e impacto de los planes propuestos.

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el municipio de Pueblo Rico en la evaluación de los ejes contemplados en un buen sistema de información.

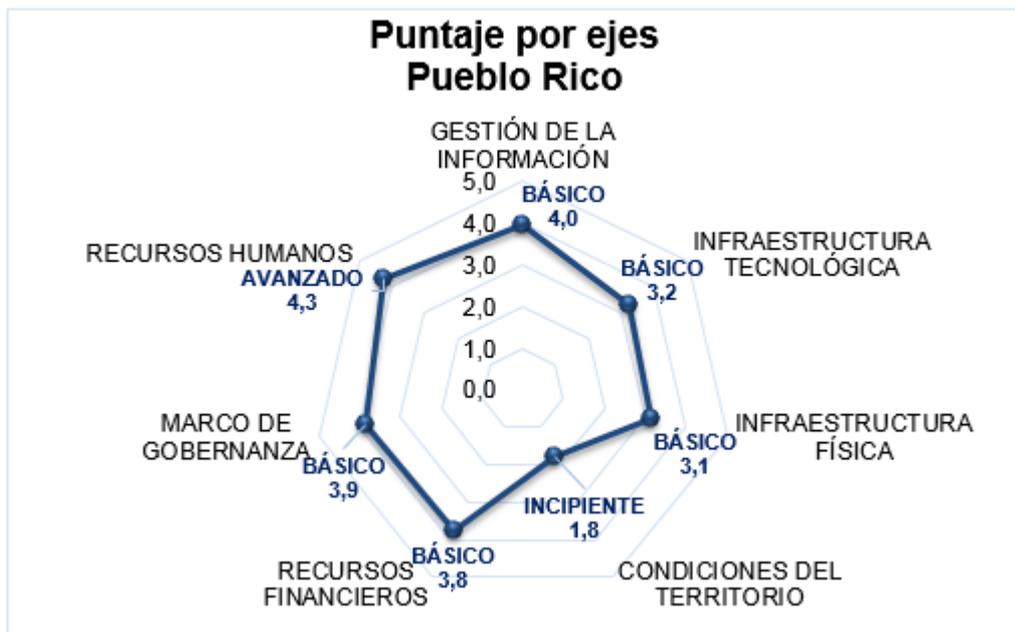


Figura 10 Calificación de Ejes Evaluados en el Diagnóstico

Como se puede notar en la ilustración (figura 10), la categoría predominante en la calificación de los Ejes del sistema de información para el Municipio de Pueblo Rico es *Básico* salvo en el Eje Condiciones del Territorio (*Incipiente*) y Recursos Humanos (*Avanzado*). Es decir, las solicitudes expresas de la Ley 448 están siendo cumplidas por el municipio pero su ejecución no garantiza la interoperabilidad entre entidades que conforman la SNARIV y los entes descentralizados.

A continuación se narrará principalmente de forma cualitativa dada la metodología de trabajo, el panorama diagnóstico para el municipio de Pueblo Rico. Se encontrará el lector pequeños apartes de texto subrayados, esto a fin de diferenciar los aspectos o variables concretas evaluadas en la metodología. Es importante anotar que los resultados aquí descritos reflejan las abstracciones que el equipo de trabajo obtiene de los funcionarios de las diferentes entidades participantes en el ejercicio diagnóstico.

## 7.2.1 EJE DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 7.2.1.1 Clasificación de la Información

El eje de gestión de la información fue evaluado a través de 4 características y 15 aspectos con sus respectivos escenarios, que como se ha hecho mención en otros apartes representan la realidad institucional en éste sentido. En una escala valorativa de 1 a 5 para escenarios excluyentes, la situación que más representa en consenso los procesos de clasificación de la información de carácter digital: señala que 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. En cuanto a la información física: Los funcionarios guardan respaldo en AZs o similares y los criterios de clasificación son claros y facilitan el rastreo de información específica, pero la misma se encuentra distribuida en estaciones de trabajo independientes. En cuanto a la *Calidad Del Registro* El registro de la información de víctimas en formatos físicos y digitales se realizan bajo los estándares de la UARIV. Clasificación Según Hecho Victimizantes La producción y difusión de información se clasifica de manera completa no solo a nivel de hechos victimizantes sino también a nivel de grupos étnicos y vulnerables (enfoque diferencial), estando garantizada la precisión y celeridad de los datos. Personería entrega en medio físico las especificidades de la víctima. En ése mismo orden la Clasificación de la Información según componentes de la Política Pública Existe una base de datos integrada donde la información de cada etapa de atención a la víctima es almacenada de acuerdo con sus especificidades, sin embargo dicha base de datos es particular para la entidad y se presentan dificultades importantes para su sincronización, actualización, o alimentación con datos provenientes de entidades externas. La información se reporta semanalmente a la Unidad de Víctimas.

Por otro lado la consulta a las instituciones implicadas en la atención y reparación a víctimas dejó ver que los entes principales que producen información del orden local son: Personería Municipal, Red Unidos, Bienestar Familiar, (Ver Flujograma y Matriz explicativa de flujos).



Figura 10. Eje de Gestión de la Información

Puede notarse en la figura 10 que hay un ambiente favorable en pro de la interoperabilidad vista desde una *avanzada* Clasificación de Información y eficiencia en los flujos de información aunque los Roles y Responsabilidades en Gestión de la Información y métodos de producción se detectan en un nivel *básico*.

La información que las entidades producen va desde caracterizaciones incipientes de la población según hechos victimizantes hasta variables según condición social, entendiéndose, edad, etnia, género, etc. Es así como para la elaboración del Plan de acción en prevención el municipio se vio en la necesidad de adelantar un estudio sobre el goce efectivo de derechos por parte de las víctimas en el municipio. Al no disponer de herramientas para hacer mediciones sistemáticas propias se acudió a fuentes secundarias: Red Unidos, SISBEN metodología III, Red Nacional de Información fuentes SAPD y RUPD.

Los formatos utilizados por las diferentes entidades no están estandarizados y obedecen a adaptaciones propias de cada entidad e incluso de los funcionarios que asumen un rol de liderazgo en el proceso. Los mismos formatos son susceptibles de ser complementados con otras variables, tipo estrato socio-económico entre otros que aportan información a otros ejes a revisar más adelante.

Es importante mencionar que como parte de los objetivos de producción de información por parte del Municipio y soportado en el Plan *de Acción 2012-2015 para la atención de la Población Víctima de Conflicto Armado*, existen metas que se enmarcan en la oferta institucional en materia de salud, vivienda, educación, situación militar, entre otras, estas iniciativas requieren un sistema de información que permita el monitoreo y control tanto de su ejecución como de su impacto.

### ***7.2.1.2 Roles Y Responsabilidades En Gestión de Información***

En cuanto a la Claridad respecto a la información requerida para activar, consolidar y monitorear la política pública de víctimas Están claras las necesidades de información, han sido asignados los responsables, y los acuerdos institucionales han permitido el acopio de la información oportuna, confiable y en los formatos requeridos. En cuanto a formatos se van unificando criterios, depurando y adaptando a la realidad cambiante. Las entidades están atentas a los requerimientos de la unidad de víctimas, dado el alto volumen de víctimas todas las entidades están prestas para entregar información mensual específica. Definen cierta periodicidad para reporte unificado de todas las dependencias.

Las Directrices y responsabilidades asignadas a la consulta de información ante entidades externas el enlace y un funcionario de sistemas de la alcaldía realizan consulta de población a través del sistema de información VIVANTO aunque no hay un manual de funciones o de las responsabilidades de acopio de información. De igual manera el Conocimiento de roles y responsabilidades asignadas a la entrega de información a entidades externas se lleva a cabo en Pueblo Rico con funciones asignadas al enlace quien se encarga de acopiar datos del resto de entidades que atienden víctimas y es quien se encarga de responder a solicitudes de información por parte de la UARIV o el RNI, pero no existen directrices claras del tipo y alcance de la información a reportar, pese a que se manifiesta que existe Claridad de las funciones misionales en el marco de la ley 1448 Las entidades conocen a cabalidad la totalidad de funciones en el marco de la ley 1448 pero cumple solo alguna de éstas. En alguna medida se debe a la rotación de personal y al gran volumen de trabajo

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

En cuanto a Formatos para la producción y almacenamiento de información se precisa decir que se usan formatos de asistencia para distinguir cuáles víctimas están siendo favorecidas con los programas ofrecidos desde la administración. Los demás formatos de flujos de información entre entidades se definen de acuerdo con el insumo requerido, y las necesidades de cada una de ellas, que por lo general, no son siempre las mismas. Existen formatos físicos y/o digitales unificados entre entidades. Como ejemplo la información que requiere acopiar la Red Unidos para entregar informes al ANSPE<sup>14</sup> (código, cedula, dirección, ayuda brindada) es sobre personas, no necesariamente víctimas del conflicto, pero que por sus condiciones de vulnerabilidad merecen diversos apoyos y se necesita sean registradas en el sistema de información que el ANSPE generó para sus propios procesos. Otra plataforma es el SIFA<sup>15</sup> labor paralela al registro único de víctimas, eje transversal de la política pública en el tema. Esto es un

<sup>14</sup> Agencia Nacional Para la Superación de la Pobreza Extrema

<sup>15</sup> SIFA: Sistema de Información más Familias en Acción

indicativo de la ruptura de flujo en la información para alimentar el RUCIST. No es posible construir reportes conjuntos desde las distintas plataformas. Se define en el proceso, hay formatos que en caso de unificarlos se hacen acorde al trabajo de cada entidad y de su respectiva función.

Sin embargo la información generada debe ser documentada de una manera formal. Es decir, según los cinco componentes de la ley, que son: 1) Asistencia y Atención; 2) Reparación Integral, 3) Prevención y Protección, 4) Verdad y 5) Justicia, se cuenta con métodos de diligenciamiento de información particulares según lineamientos nacionales, siendo preciso articular entre el contenido de los diferentes formatos para facilitar su posterior incorporación a un Sistema de Información municipal.

Uso de métodos normalizados para levantamiento de información primaria sobre población víctima. (Caracterizaciones). Las entidades poseen y aplican un instrumento o metodología ya normalizada para la caracterización de población víctima, y de su uso se han obtenido resultados importantes para la atención y reparación integral. Para realizar el plan de atención a víctimas se utilizaron las bases de datos construidas con los formatos de Red Unidos, SISBEN metodología III, Red Nacional de Información fuentes SAPD y RUPD.

El municipio no cuenta con un Grado de destreza y refinación en la producción de información más aun, La información que producen las entidades llega hasta un nivel de base de datos. En cuanto a la Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima No se conocen métodos de investigación cualitativa por lo que estos procesos se hacen de manera empírica de acuerdo a lo que los funcionarios conocen. Sin embargo la sumatoria de funciones y el volumen de trabajo imponen limitaciones operativas en el momento de adelantar este tipo de tareas.

Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima<sup>16</sup> 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***

Para el aspecto de Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información la valoración cualitativa diligenciada a través del instrumento guía se ubica en un nivel *Avanzado* (4.5). Se cuenta con una capacidad de respuesta para las

---

<sup>16</sup> Entiéndase como componente de política pública en víctimas: Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia.

demandas internas y externas de información que permite una gestión oportuna y adecuada de la información asociada al tema de víctimas. Se trabaja sobre lo urgente y sobre lo importante.

Bien es sabido que la gestión pública no está exenta del liderazgo institucional, en éste sentido se corroboró que el Liderazgo institucional en gestión de la información. El liderazgo desde los enlaces de las diferentes instituciones viene promoviendo un mejor interoperabilidad. Las entidades se notan preocupadas por el mejoramiento y gestión de sistemas de información en materia de víctimas. En especial la Alcaldía municipal.

Garantías de acceso a la información producida por la entidad. Ha sido calificado a un nivel avanzado puesto que existen garantías de acceso a información en la que la misma está a disposición de instituciones y autoridades, diversos sectores de la población y de las víctimas de acuerdo a patrones y esquemas de seguridad y discrecionalidad, entendiendo los medios apropiados (físicos, digitales o web) para los contextos en los que se encuentran los actores que requieren dicha información.

La Disponibilidad de información sobre inclusión de víctimas al RUV/RUPD está condicionada por los tiempos de la Unidad de víctimas por lo que desde lo local se debe esperar a la celeridad propia de la UARIV dar respuesta, en pocas palabras la fuente disponible para consultar si una persona se encuentra incluida en el RUV/RUPD es el VIVANTO u otro registro oficial suministrado por la UARIV.

El Seguimiento a flujos de información del orden municipal. El intercambio de información se lleva a cabo bajo parámetros adecuados, pero se desconoce el impacto del uso de los datos en la agilización de los procesos de atención y reparación. No es nada diferente la situación a escala departamental en tanto Seguimiento a flujos de información departamental Cada vez que se hace solicitud de información entre las entidades del nivel departamental (incluyendo información remitida por los municipios) no se responde en los tiempos y términos de forma solicitados. Tampoco se tiene conocimiento del resultado y paradero final de la información.

### **7.2.2 EJE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

La recolección de la información para el diagnóstico del eje contó con la valoración de aspectos y escenarios según la metodología. Anexo a ello, se realizó el inventario de equipos y sistemas de información. Como se puede ver en siguiente gráfica (diagrama radial), las necesidades son claras en cuanto a página WEB (*Incipiente*) y Servidores (*Regular*)

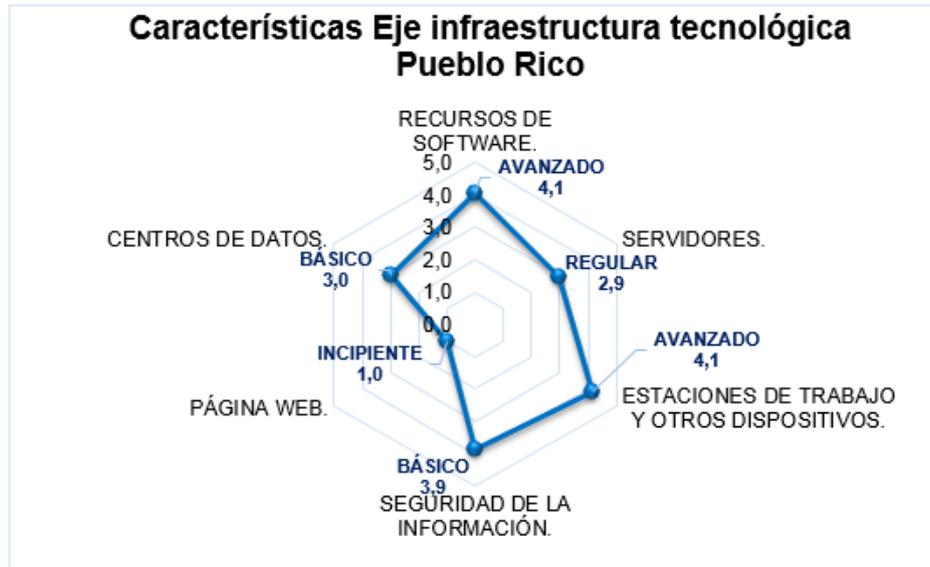


Figura 11 Eje de Infraestructura Tecnológica

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

Tabla 8 Inventario de equipos y recursos para sistemas de información de Pueblo Rico

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	Enlace	1	Windows 7 Professional	2	320	2300	Óptimo	Propio	Sí
Personería	Personería	1	Windows 7 Professional	2	320	2200	Óptimo	Propio	Sí
Personería	Personería	1	Windows 7 Professional	4	500	3000	Óptimo	Propio	Sí

Fuente: Elaboración propia

### 7.2.2.1 Recursos de Software

La Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial Para la comunicación oficial, el equipo utiliza fax, telefonía, un correo electrónico institucional (informacion@entidad.com.co) y sistemas de mensajería instantánea. Los medios se usan acorde con la urgencia o tipo de comunicación. El sistema de telefonía y de internet es permanente. (Ninguna entidad manifestó lo contrario).

Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información. La información es almacenada localmente en los discos duros de las estaciones de trabajo, y se respalda en un servicio de software de almacenamiento en la nube de forma segura. La nube es el medio de almacenamiento que se utiliza actualmente y con el correo institucional se aprovechan las 30 GB disponibles en línea para tener respaldo de todos los documentos y archivos que se consideran de mayor importancia.

Existencia de un sistema de PQRs. La entidad cuenta con un procedimiento para atender las PQRs que se reciben. Estos procedimientos incluyen el uso de alguna herramienta de gestión documental. Normalmente este es el medio de respuesta a la persona que tiene una queja o reclamo frente a la entidad, y también se le envía por medio de correo electrónico.

Disponibilidad y suficiencia de licencias de software necesarias para la labor de atención a víctima. Las entidades cuentan con suficientes licencias de uso para los programas utilizados por sus integrantes en sus respectivos equipos. Es usual el paquete de ofimática, sistema operativo y antivirus. Disponibilidad de licencias para software especializado de utilidad para las labores de atención a población víctima. La entidad simplemente no requiere de software especializado para el ejercicio de sus funciones en el marco de la atención a población víctima. Normalmente se utiliza Excel para diligenciar la información cuando se atiende la población en jornada de caracterización y otras. Soporte adecuado en cuanto a daños, mejoras o actualizaciones para los productos de software utilizados. Los programas informáticos utilizados cuentan con soporte por parte del fabricante, aunque está limitado y se corre el riesgo de obsolescencia.

#### **7.2.2.2 Servidores**

Calidad de los servidores con los que cuenta la entidad. La entidad posee servidores propios adecuados en cuanto a los requerimientos de seguridad, almacenamiento, procesamiento y conectividad que requiere para cumplir la Misión.

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

Disponibilidad 24/7 de servidores. Los servidores que utiliza la entidad son servidores gratuitos, así que no hay garantías de su disponibilidad 24/7. Hay un servidor de hacienda que tiene disponibilidad de 24/7 y realiza constantemente el Backup de la información del software de contabilidad.

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

Idoneidad del personal para administración de servidores. Los funcionarios de encuentran ligeramente familiarizados con los servicios de los que están a cargo y pueden dar respuesta a las necesidades que se presentan al interior de las instituciones. Para el Municipio de Pueblo Rico la Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo La Entidad cuenta con estaciones de trabajo propias para los miembros de los equipos de trabajo que así lo requieren, y poseen características más que suficientes para las tareas que deben realizar, así como posibilidades de mejoras a futuro o cambio por

obsolescencia tecnológica. Los funcionarios que trabajan con víctimas tienen sus puestos de trabajo donde realizan sus actividades correspondientes. Se cuenta con una estación de trabajo dedicada exclusivamente a atender tareas de víctimas. *Protección de equipos de cómputo de las estaciones de trabajo.* Las estaciones de trabajo cuentan con protecciones eléctricas básicas como supresores de pico y/o reguladores de voltaje.

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

No es un secreto que la sensibilidad social y política de la información manejada es una realidad que demanda medidas de seguridad claras y eficientes. Es una necesidad imperiosa que tanto en el punto de atención como en el resto de entidades vinculadas al tema, se tomen medidas de seguridad a fin de garantizar la no utilización indebida de información. Las estaciones de trabajo cuentan con una ups o regulador en caso de tener problemas eléctricos.

Protección contra intrusiones externas. (Hackers, virus, ataques de denegación de servicios, etc.). Las entidades cuentan con muro de fuego por software en sus estaciones de trabajo y en los servidores. Se dispone de una cuenta con el antivirus Kaspersky en todas las estaciones de trabajo, donde se tiene el firewall activado con excepciones de software que se le asignan para la protección de la información en los puestos de trabajo.

Uso de contraseñas y métodos de cifrado de datos. Las estaciones de trabajo requieren contraseña para su utilización. Los datos son cifrados usando la solución integrada del sistema para su almacenamiento. Los datos almacenados en bases de datos están igualmente cifrados o protegidos para evitar su explotación por parte de un atacante que obtenga acceso a los mismos. Los usuarios de la entidad manejan contraseña para su equipo de trabajo y para almacenar información confidencial.

Disponibilidad de dispositivos auxiliares. La Entidad cuenta con algunos dispositivos básicos, como impresoras, fax, escáner, video proyector, tableta de digitalización, plotter, entre otros, que permiten realizar tareas adicionales o complementarias en el cumplimiento de su Misión. La entidad cuenta con la mayoría de dispositivos para dar cumplimiento a su misión

#### **7.2.2.5 Página Web**

Un componente importante de un futuro (S.I) tiene que ver con la Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima La alcaldía posee un sitio web básico en el cual despliega la información de contacto y la identidad institucional, Misión y Visión de todos los procesos relacionados con atención a víctimas. La alcaldía tiene un sitio web donde se publican procesos que tienen que ver con la población víctima.

### **7.2.2.6 Centros de Datos**

En la actualidad no es necesario un centro de datos en el municipio ya que hasta la fecha la información se almacena en estaciones de trabajo y no se dispone de servidores. Los usuarios almacenan su información localmente en el equipo, en medio magnético como discos externos, USB o cd. También se almacena información en la nube por medio del correo institucional.

## **7.2.3 EJE DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

### **7.2.3.1 Centro De Cómputo**

La Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo Cuenta con un centro de cómputo pero no tiene la infraestructura y las medidas de seguridad adecuadas para su acceso, o no cuenta con un centro de cómputo pero tiene un espacio de fácil adaptación, con seguridad y que hace las veces de centro de cómputo. La entidad cuenta con un centro de cómputo, donde se tiene ubicada la planta telefónica y la red LAN. Pero no está adecuado a todas las normas que se exigen para este tipo de espacios.

### **7.2.3.2 Cableado Estructurado**

El Estado del cableado horizontal La sede requiere de conexión entre sus estaciones de trabajo y hacia los servidores. Utiliza por conveniencia cableada estructurada, switches y canaletas para proveer seguridad al tendido de datos. La entidad tiene cableado estructurado, pero no se encuentra adecuado a las normas. Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone. La Entidad, por su tamaño, no cuenta no utiliza gabinetes de comunicaciones. Sólo son dos pisos, y se comunican entre ellos a través de un switch. En el primer piso es donde están los demás equipos conectados. Disponibilidad de cuarto de entrada de servicios. La sede tiene el cuarto de comunicación donde está la red LAN, y la planta telefónica pero no hay protección ni seguridad.

La sede tiene en todos sus puntos de conexión de energía el sistema de polo a tierra y se utilizan varios switches para dar comunicación a los equipos de las entidades y en caso de ingresar uno o más a la red.

### **7.2.3.3 Seguridad Física**

El acceso a la entidad no cuenta con un esquema de seguridad riguroso en tanto a los protocolos de seguridad. Los funcionarios del SNARIV no han visto la necesidad de implantarlo sólo se dispone de un sistema de cámaras de seguridad. Sin embargo la percepción de la seguridad la sitúa en una valoración a nivel *Regular*.

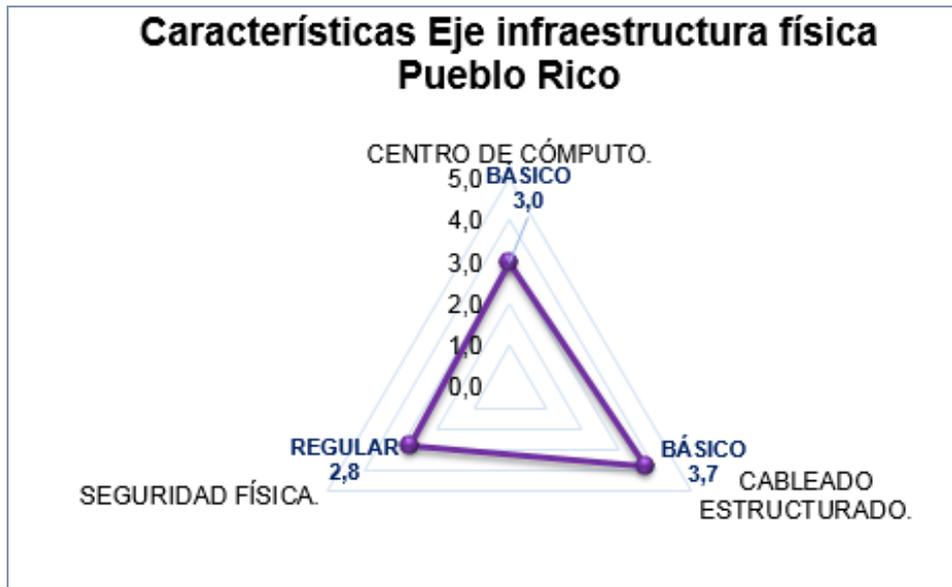


Figura 12 Eje de Infraestructura Física

Es necesario que en términos de la atención a víctimas se conciba la seguridad física desde una perspectiva integral de brindar mejores garantías de estancia a la población víctima. Así mismo, es necesaria la formulación de un Plan de Contingencia ante emergencias del orden natural o social que igual puede presentarse dadas las características de la zona y por supuesto de protección a la información correspondiente a las víctimas. La entidad cuenta con un plan de contingencia en caso de presentarse cualquier eventualidad, sin una adecuada evaluación y planificación.

#### 7.2.4 EJE DE CONDICIONES DEL TERRITORIO

El municipio de Pueblo Rico, está conformado según cifras del DANE al año 2012, residen 12.825 habitantes, entre los cuales al menos 1.651 son personas víctimas del conflicto armado interno, una cifra que indica el 12.87% del total de la población. Por otro lado dice el documento que alrededor de 1.795 personas de afrocolombianas. Al menos 5.058 individuos son reconocidos como indígenas principalmente de la comunidad Embera Chami y Embera Katio, la gran mayoría expuestos tanto al conflicto armado como a la pobreza rural. Se menciona que en la región hubo presencia de ejércitos al margen de la Ley como el Frente 47 de las FARC y el Frente Cacique Calarcá del ELN, es visto que éstos se han replegado en los límites con el departamento del Chocó y el municipio de Mistrató.

El documento establece como fortalezas territoriales para los procesos de asistencia la actividad agrícola a través de productos como la caña de azúcar, el banano bocadillo, el pan coger, el fique y el cacao. Se menciona un auge de la ganadería luego de la recuperación del orden público. Estos elementos son la materia propia disponible que tiene el gobierno municipal para brindar ayuda tanto a las víctimas del conflicto como al resto de población en condición de pobreza.

Con respecto a factores del territorio que propicien situaciones de violencia como consecuencia del conflicto armado, puede decirse que el municipio de Pueblo Rico cuenta con 1020 km<sup>2</sup>, la mayoría de ellos en la zona rural y allí habita el 76% de la población. El único medio de transporte es terrestre y hay dos vías de acceso una hacia el centro del país y otra hacia el departamento del Chocó. Estas condiciones territoriales favorecen la presencia de grupos insurgentes, si no hay el control adecuado de la zona por parte del Estado. Lo anterior se confirma en el reconocimiento que tiene el municipio como expulsor por desplazamiento armado, evidenciado en el *Plan de acción municipal para la prevención* con una cifra de 6667 víctimas. Igualmente se registra en el mismo período la recepción de 1752 personas desplazadas de otros municipios. (Corte 31 de agosto de 2012).

El Municipio de Pueblo Rico en términos de la oferta institucional para llevar a cabo las labores de atención y reparación, también cuenta efectivos de la policía en la cabecera municipal, en el corregimiento de Santa Cecilia y en las vías de acceso. Además de la presencia del ejército para evitar re victimización dada la gran extensión de zona rural que le rodea. Aunque de otro lado existen programas de estado como el ICBF que ofrece reparación integral para los niños y niñas y adolescentes. Y el DPS está presente con toda su oferta institucional. También se dispone de un hospital.

La percepción de los participantes en el diagnóstico del S.I. Pueblo Rico coloca al municipio en una evaluación predominantemente *incipiente* en cuanto a condiciones del territorio como se muestra en la figura 13.

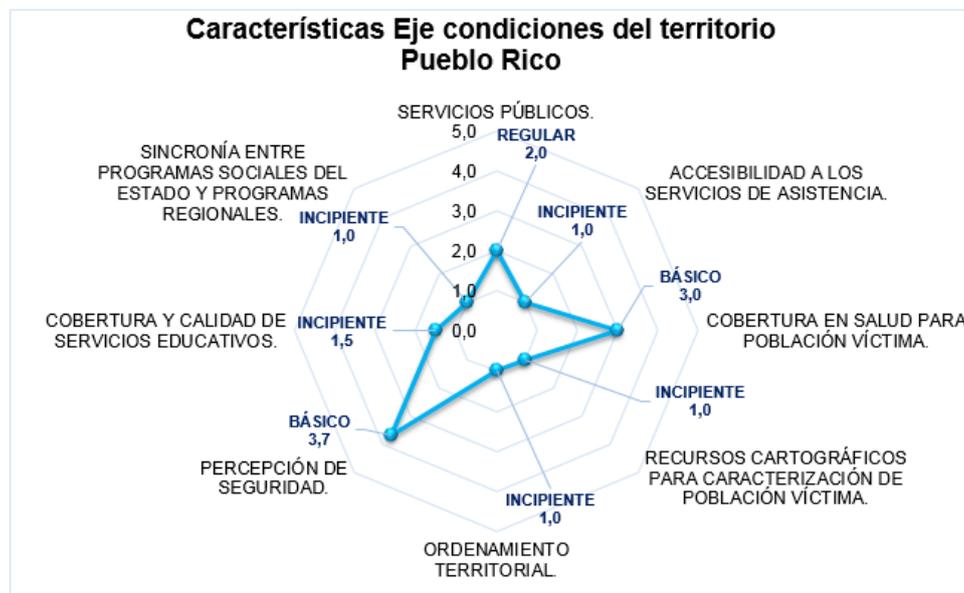


Figura 13 Eje Condiciones del Territorio.

Mucho de lo mencionado se puede leer en la figura 12, en tanto la cobertura de servicios públicos, recursos cartográficos y percepción de seguridad tiene un nivel incipiente y otras características a analizar en adelante.

#### **7.2.4.1 Servicios Públicos**

Si bien los programas de asignación de vivienda para víctimas no son solo iniciativas local sino del orden nacional, la Identificación de población víctima del conflicto bajo déficit de vivienda es un elemento transversal a la ley 1448 de 2011 y a ley 1523 de 2012, con responsabilidades locales que en términos de Pueblo Rico se desarrollan a través de la Secretaría de Planeación Municipal sin una diferenciación de la condición víctima como elemento de “priorización”. A la fecha de realizado el presente diagnóstico no se ha delegado la labor de hacer un reconocimiento socio espacial de las condiciones de vida de la población víctima asentada en el municipio.

Al respecto el Plan de Acción Territorial - PAT contempla dentro del componente de Reparación Integral, el programa: “Acompañar y orientar a la población víctima en trámites de postulación para proyectos de vivienda rural y urbana”, así como “el mejoramiento de vivienda para familias que ya lo tienen” y “Gestión de mejoras en la vivienda de los retornados, vías y servicios públicos”. A la fecha de elaboración de este informe no se conoce el registro de datos que dé cuenta de la ejecución de estos programas. En la matriz que se diligencia para víctimas, no se ha contemplado el déficit de vivienda, si tiene alguna propiedad, condiciones de tenencia de tierra, y demás. Se hace la consulta si la persona víctima del municipio dejó alguna vivienda o propiedad en el momento de desplazarse para el tema de restitución de tierras. Existe información del tema, este año se realizó la caracterización de víctimas de zona indígena, les falta comunidad afrocolombiana y mestiza. Este año se caracterizó a 1899 víctimas. Se hace el censo para identificar la cantidad de víctimas, y los indígenas que están fuera de los resguardos, en 2014 se ingresaron a la ficha las personas que se van quedando en el municipio, pero hay población flotante, ello no permite tener un dato estable.

En general, las entidades municipales desconocen con exactitud la cifra de personas víctimas bajo déficit de acceso a servicios como agua potable y saneamiento básico aunque por medio de la gobernación se optimizaron 10 acueductos en la zona indígena y se está haciendo el alcantarillado. Además el banco agrario tiene un proyecto de vivienda para población retornada. Se conoce de la existencia de proyectos independientes de la administración municipal para asignación de vivienda y servicios públicos; Los esfuerzos interinstitucionales se orientan a partir de un denominado índice de priorización.

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

En este aspecto se buscó valorar cuales son las condiciones territoriales que determinan la interacción física entre la población víctima y las instituciones del estado

en términos de su ruta de atención y la Distancia de las instituciones estatales para el reporte de información, la orientación, registro y atención a víctimas residentes en áreas fuera de la cabecera municipal. En este caso se manifiesta por parte de las entidades que la infraestructura vial dificulta la accesibilidad, empero los funcionarios de las entidades de apoyo a se desplazan hacia la zona implicada en algún hecho victimizante para llegar donde las personas afectadas. Se han destinado recursos para caminos y están incluidas las veredas indígenas.

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

Valorado desde la característica Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima La entidad encargada cuenta con una base de datos que enlista la condición en cobertura en salud de los habitantes del municipio haciendo distinción entre población víctima y no víctima. La base de datos presenta problemas de actualización. A la población indígena en condición de víctima se le afilia a PIJAOSALUD. Se ha logrado una cantidad importante de cobertura en salud, aunque no es al 100% de las personas que lo requieren, existe una base de datos que así lo evidencia. Se hacen jornadas descentralizadas de salud para la población en general.

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

La Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas 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.

Aunque se conoce donde encuentran los resguardos, no hay un mapa para ubicación de víctimas, la cartografía es deficiente. Las entidades que conforman los subcomités operativos para la atención de víctimas no han desarrollado actividades de cartografía social, mapas de riesgos y otras herramientas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales asociadas a la población víctima. Tampoco se cuenta con software especializado para la espacialización de datos.

#### ***7.2.4.5 Ordenamiento Territorial***

No está dándose una articulación entre el Plan de ordenamiento territorial con los procesos de reparación y restitución de derechos se evidencia. No existen bases de datos de beneficiarios de Planes de vivienda de interés prioritario en las que se incluya por ley a la población víctima. Se está trabajando con planeación y financiación del banco agrario.

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

Legalmente, la responsabilidad de la Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas recaen sobre el comité municipal de seguridad en cabeza del Alcalde Municipal. Existe conocimiento de un esquema de seguridad pública para la protección de la población en general. La policía, y las fuerzas militares certifican que las zonas estén seguras, existen los planes de contingencia que se consideran un componente de seguridad y cuando hay desplazamientos masivos por parte de los indígenas se les brinda la seguridad desde un esquema preparado para población general. Falta articulación entre unidad de víctimas, la administración municipal y a gobernación. Es así como existen protocolos establecidos para protección de víctimas, los cuales se encuentran muy detallados puesto que fueron realizados con base en un estudio de vulnerabilidad.

En el municipio existe el conocimiento de amenaza latente del ingreso de actores armados según áreas geográficas (corredores, campamentos, etc.) con lo cual se pueden emitir alertas para la prevención de hechos victimizantes. Sobre todo de la frontera con el Chocó.

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

La cobertura de Servicio Educativo a nivel Primario y Secundario como una característica evaluada en el instrumento diagnóstico, permite decir que las entidades con atención a víctimas no disponen de una base de datos que indique la estadística de población bajo esta denominación. Se sabe que las víctimas piden certificación para poder acceder a servicios de gratuidad en escuelas y colegios. La Secretaría de Educación trabaja con bases de datos de población escolar (SIMAT) en la cual está registrado la condición de “desplazado” sin incluir otros hechos victimizantes. No es posible hacer una evaluación de la calidad del servicio educativo prestado para estas personas, pese a que se debe decir que desde éste Ente Municipal se cuenta con un programa de acompañamiento a individuos que dispone de psicólogo contratado por la administración departamental, secretaría de educación. Ya en cuanto a formación técnica y tecnológica el SENA y la Alcaldía de Pueblo Rico cuentan con convenios para la incorporación de personas al servicio educativo, las mismas se encuentran registradas en bases de datos, solo a nivel de la “desplazados”, y no hay programas especiales para víctimas, éstas deben incorporarse a la oferta institucional creada para población vulnerable en general.

A nivel de cobertura en educación superior se cuenta con los programas del Sena y el convenio Risaralda Profesional firmado entre la gobernación y la universidad pública para formar jóvenes de acuerdo con la oferta académica en educación superior existente en Pereira, específicamente, en la Universidad Tecnológica de Pereira. Se aclara que no se trata de una propuesta para víctimas del conflicto.

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

##### *Regionales*

Vale decir que la comunicación entre el DPS y el Municipio se da cuando se realizan actividades que se hayan financiado de manera conjunta, de esta manera si hay articulación e interoperabilidad entre las partes.

Se recibió información del enlace que la Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal no es la óptima. La comunicación entre la Unidad de Víctimas y el ente territorial municipal no es fluida y en algunos casos las instancias no se enteran de los esfuerzos y acciones realizadas en el marco de la oferta institucional de la Unidad de Víctimas para la atención y reparación de éstas en lo regional.

#### 7.2.5 EJE DE RECURSOS FINANCIEROS

##### *7.2.5.1 Planeación y Presupuesto*

En este aspecto Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448 se detectó que en cabeza del ente territorial se vienen adelantando gestiones particulares ante la nación para la financiación de proyectos específicos que responden a las responsabilidades locales en materia de atención a población víctima. Se hizo un convenio con la alcaldía para ejecutar los recursos con Retornados de Bogotá zona indígena del municipio. El convenio tiene varios componentes: Productivo y seguridad alimentaria, comunidad retornada indígena y desplazadas (retorno de 150 víctimas).

Por consiguiente y como se muestra en el PAT, sí existe un Plan de Inversiones en el municipio que permite un grado de maniobrabilidad presupuestal para diversas entidades del municipio.

Creación e integración POSI con el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental). No existe un POSI en el municipio ni siquiera formulado como propuesta en construcción y el PD no contempla su creación. Se presume la existencia del plan de comunicación para el tema de víctimas pero no está claro el nivel de ejecución. Se está construyendo un proyecto de puentes con población afrocolombiana. Una necesidad inmediata para el municipio es formular y adoptar el Plan Operativo de Sistemas de Información (POSI) como herramienta de gestión ante el Plan de Desarrollo Municipal.

## 7.2.6 EJE MARCO DE GOBERNANZA

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

En coherencia con la metodología usada, el aspecto Sistematización de actos administrativos y actas de reunión elaboradas en el marco de discusión, control y ejecución de la política pública de víctimas busca valorar el grado de avance en materia de gestión de actos administrativos como elemento para refrendar acuerdos y directrices, en ese sentido el Municipio de Pueblo Rico y las secretarías técnicas de los subcomités realizan la labor de unificación de actos administrativos y actas de reuniones, y se cuenta con archivo físico respectivo.

Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información. El comité territorial de justicia transicional y sus subcomités asociados han aprobado importantes acuerdos de flujos de información pero aún hay enlaces para compartir datos importantes que requieren ser establecidos, específicamente con Unidad de Víctimas en Bogotá, con el departamento y el ICBF.

Ya el Comité Local de Justicia Transicional ha dispuesto lineamientos para un óptimo flujo de la información, sin embargo en la realidad no existen enlaces entre instituciones que conozcan la generalidad de los procesos de atención y reparación a víctimas como las responsabilidades institucionales, por lo que el aspecto Formulación de acuerdos interinstitucionales para facilitar flujos de información tiene un grado de desarrollo básico.

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). Se cuenta con el plan de acción territorial aprobado mediante acto administrativo, se está ejecutando a cabalidad y se dispone de mecanismos para el control periódico de la gestión. Se hace seguimiento desde el mismo comité de justicia transicional, este plan de acción territorial fue uno de los mejores calificados en las reuniones plenarios sobre esta temática.

Como elemento guía para la toma de decisiones está el Plan de prevención, protección y garantías de no re-victimización según los funcionarios del SNARIV, Se tienen algunas bases de esquemas de prevención pero las mismas no han sido consignadas en documento formal e independiente.

Plan de contingencia para atender las emergencias producidas en el marco del conflicto armado interno. Se tienen algunas bases del plan de contingencia pero aun no

susceptibles de ser aterrizadas en documento formal. La vez que se hizo el retorno desde Bogotá fue un caso puntual, es decir hay unas bases, hay unos planes pero no son los definitivos, requiere formalización y actualización.

Bien puede verse en el Flujograma del municipio de Pueblo Rico, como la institucionalidad local de la ley de víctimas y de sistemas de información se encuentra creada. Haciendo la salvedad de que el Comité de Justicia transicional se encuentra operando y está formulando acuerdos claros para el mejoramiento de la interoperabilidad en materia de gestión de información. Este comité está articulado con TADO porque hay mucha población fronteriza más que todo indígena, pero ha sido difícil lograr un trabajo eficiente.

También Los sub-comités se encuentran conformados y operando conforme a lo dispuesto en la norma y están formulando directrices claras de actuación para el tema de víctimas y el mejoramiento de la interoperabilidad en materia de gestión de información. También existe y opera el Subcomité de asistencia integral y sistemas de información y subcomité de protección, prevención, protección de información de derechos humanos, a la violación de los DERECHOS HUMANOS e infracción al derecho internacional humanitario con enfoque diferencial. En cuanto al apoyo, por parte de agentes externos para adelantar proyectos relacionados con implementación o mejoras de sistemas de información para la prevención, atención y reparación a las víctimas se cuenta con el apoyo de agentes nacional y departamental.

Apoyo institucional a los procesos de restitución de Tierras. 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.

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

Las Capacidades del ente territorial para el conocimiento y aplicación de decretos y leyes relacionados con el tema de víctimas, se decidió valorar desde la inclusión del enfoque diferencial en la institucionalización de la ley 1448, a lo cual los funcionarios consultados manifiestan que Hay conocimiento de los decretos y leyes particulares para grupos étnicos (afrodescendientes, indígenas, gitanos Rom) en las temáticas de atención, asistencia y estos se logran aplicar a cabalidad, así como permiten la interoperabilidad entre diferentes actores institucionales. Lo anterior se refleja ligeramente en la sistematización estadística de población atendida según enfoque diferencial como se puede notar en la siguiente tabla tomada del Plan de Acción.

Tabla 9 Rangos de edad de población víctima según enfoque diferencial

Municipio de Expulsión	Sexo	Etnia	CICLO VITAL							Total general
			entre 0 y 5	entre 6 y 12	entre 13 y 17	entre 18 y 26	entre 27 y 60	entre 61 y 100	ND	
PUEBLO RICO	Hombre	Indígena	39	204	96	65	122	8	16	550
		Negro(a) o Afrocolombiano	33	75	76	100	133	33	3	453
		Ninguna	14	61	41	64	76	23	5	284
		No Responde	241	300	248	368	474	130	194	1,955
		No Sabe	1		1	1	1			4
		Raizal del Archipiélago de San Andrés y Prividencia			1	1	1			3
	<b>Total Hombre</b>		328	640	463	599	807	194	218	3,249
	Mujer	Indígena	53	199	86	84	148	17	16	603
		Negro(a) o Afrocolombiano	16	81	56	87	185	37	5	467
		Ninguna	12	59	48	50	130	15	7	321
		No Responde	232	279	226	352	627	125	176	2,017
		No Sabe	1	2		1				4
		Raizal del Archipiélago de San Andrés		1	2	1	1	1		6
	<b>Total Mujer</b>		314	621	418	575	1,091	195	204	3,418
<b>Total PUEBLO RICO</b>		<b>642</b>	<b>1,261</b>	<b>881</b>	<b>1,174</b>	<b>1,898</b>	<b>389</b>	<b>422</b>	<b>6,667</b>	

Fuente: Unidad de Víctimas

Fuente: Plan de Acción 2012-2015

En cuanto al Estado actual de la aplicación de los instrumentos técnicos-legales en los entes territoriales Se aplican algunos (pero no todos) instrumentos que ofrece la ley 1448 de 2011 en los temas de atención, asistencia y reparación puesto que el ente territorial no cuenta con las capacidades técnico legales para tal fin, sin embargo el ente territorial está gestionando y apoyando con recursos (humanos y/o financieros) el funcionamiento de los comités y sub-comités, garantizando la interoperabilidad del sistema de información y manejo de la población en estado de victimización. Las entidades participantes manifiestan que tiene los instrumentos necesarios.

Las Garantías institucionales para la aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con la ruta de asistencia, atención y reparación Se encuentran documentados los esquemas de atención, asistencia y reparación en las diferentes instituciones pertenecientes a los entes territoriales, hay un flujo de información institucional formal, es decir con evidencias físicas, así como se cuenta con una red inter-sectorial-institucional que garantiza la acertada y eficiente aplicación de los instrumentos políticos-legales relacionados con el tema de víctimas.

## 7.2.7 EJE DE RECURSOS HUMANOS

### 7.2.7.1 Idoneidad del Personal

Plan de capacitaciones al personal relacionado con el tema de víctimas y gestión de la información. Para la atención y reparación se ha capacitado personal que trata a las víctimas en cuanto a atención, asistencia y/o reparación de acuerdo a los decretos y leyes, instrumentos técnicos-legales y gestión de la información y este personal trabaja con víctimas exclusivamente. Ellos asumen la tarea con mucho compromiso y responsabilidad. Aunque se debe anotar un tema de cultura organizacional que hay que

solucionar urgentemente. Con respecto a que el personal que atiende víctimas por lo regular son contratistas independientes y ello no permite la continuidad de los procesos.

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

### 7.2.7.2 Gestión del Personal Asociado a la Información

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

Ninguno de los funcionarios accedió a las instituciones que atienden víctimas mediante concurso de méritos. Lo cual no necesariamente ha sido un impedimento para el desarrollo de funciones que exigen competencias particulares en tanto hechos victimizantes pero se insiste en las dificultades que se generan por el tipo de vinculación contractual.

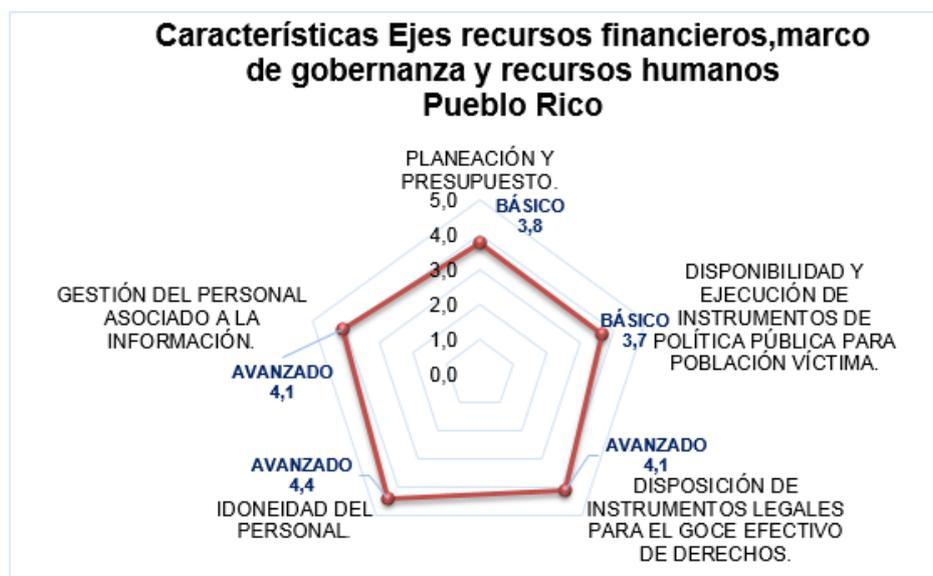


Figura 14 Ejes Recursos Financieros, Marco de Gobernanza y recursos Humanos

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

victimizantes) Se conoce con claridad el organigrama de funciones y procesos de los elementos del recurso humano que tienen competencia en el tema de víctimas. Por lo tanto en caso de una gestión en cuanto a la atención, asistencia y reparación de forma diferencial (etnias y/o hecho victimizante) se sabe con exactitud a que personal acudir. Se tiene claridad de que la oficina de víctimas maneja el tema y todas las entidades saben dónde es (el proceso está muy centralizado y favorece la definición de responsabilidades específicas)

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

Además los funcionarios encargados de trabajar articuladamente en la gestión de la información tienen un grado de comunicación básica o incipiente en términos de articular esfuerzos. Evaluación del desempeño del personal que trabaja en el tema de víctimas.

Aunque los funcionarios reunidos en plenaria que hacen parte del SNARIV estuvieron de acuerdo en calificar la existencia de clima favorable tanto para la interoperabilidad como para la concertación de acuerdos fértiles que propendan por la implementación de un sistema de información en víctimas<sup>17</sup>.

## 8. CONCLUSIONES DE CAMPO

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

- Si bien los funcionarios que trabajan con víctimas demuestran tener conocimientos vastos y precisos acerca de su función y los alcances de la misma, es preciso observar, leyendo entre líneas, que tienen un cierto grado de desorientación frente a su misión institucional. El principal factor de desorientación se encuentra en lo confusa, que aún les resulta la ley 1448 y los requerimientos que el ministerio del interior y la UARIV hace a las entidades municipales. Esto seguramente se debe a lo reciente que es dicha Ley y se requiere de más tiempo para asimilarla
- La responsabilidad del manejo de la información de las víctimas está concentrada y condensada en el enlace municipal, que en todos los casos es un funcionario de contrato temporal, situación que complejiza el flujo de la misma, ya que cuando al enlace le renuevan contrato o tiene vacaciones, los procesos de atención a las víctimas y los requerimientos de la información se ven forzados a parar. El resto de entidades del SNARIV no sienten que su responsabilidad sea tan directa como si lo es para el enlace municipal.

---

<sup>17</sup> Para ampliar información específica de inventario y/o diagnóstico, ver fichas anexas.

- Hay una conciencia institucional y de los entes descentralizados de proveer a las víctimas de la mejor atención y ofrecer soluciones (dentro del marco de la ley) óptimas para este grupo humano, sin embargo, son limitados los recursos y las herramientas de las que disponen los municipios, son insuficientes de hecho. Esto se debe principalmente al tenue apoyo que prestan la UARIV y el ministerio a estos entes municipales.
- Hay una queja generalizada por parte de los funcionarios que trabajan el tema de víctimas, frente al programa de capacitaciones y formación que ofrecen UARIV y ministerio. En razón a que las capacitaciones no son sistemáticas, sin referencia a la periodicidad, sino más bien a los contenidos y los impactos de la información que se sustrae de dicho intercambio. De igual forma, no hay una oferta de formación formal como apoyo a diplomados, cursos técnicos, pregrados o posgrados para los funcionarios que trabajan con víctimas.
- Los entes y las instituciones descentralizadas no laboran coordinadamente en cuanto a la atención de víctimas, el flujo de información no es adecuado, pero estos sucesos de coordinación y comunicación interinstitucional existen informalmente.
- El enlace municipal no cuenta con apoyo psico-social para la atención a las víctimas. De igual forma, las condiciones laborales de estos funcionarios no son las óptimas, se les contrata por periodos cortos, y en la mayoría de los municipios se les contrata como técnicos, lo cual influye en su asignación salarial y la dedicación no es exclusiva al tema de víctimas.
- Para la implementación de los sistemas de información se manifestó la falta de recursos.
- Las condiciones de acceso a las víctimas que se encuentra en las zonas rurales, no es buena porque el medio de transporte es restringido por días y es costoso, solo funcionan los miércoles, sábados y domingos y se llaman “recorridos”. En esos recorridos aprovechan para realizar trabajos con las víctimas. En caso de emergencia llaman a la policía o a los bomberos. Quienes tampoco cuentan con unidades móviles.
- Se debe fortalecer la cultura de un buen manejo de información para víctimas empezando por mejorar los canales de comunicación entre la Unidad de Víctimas en Bogotá y las municipalidades. Los esfuerzos de la Unidad de Víctimas son notorios pero no se reflejan en las municipalidades.
- Se requiere de un software especializado que permita tener la información histórica actualizada y registro de información, esto se puede hacer a medida que todos los municipios tengan un mismo método de caracterización.

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

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

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

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

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

[...] Facilita la instalación de un proceso de fortalecimiento 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 fortalecimiento, 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 fortalecimiento propuesto.

### 9.1. Metodología para desarrollar el plan de fortalecimiento

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

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

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

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

Tabla 10 Ejemplo de matriz de debilidad-acción

<b>MUNICIPIO</b>		
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CAUSAS QUE PROVOCAN LA SITUACION</b>	<b>POSIBLES ACCIONES</b>
<b>El registro de la información de víctimas en formatos físicos y digitales no se realiza bajo los estándares de la UARIV</b>	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
<b>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.</b>	La UARIV no ha capacitado a los funcionarios en la ley 1448	Capacitar a todos los funcionarios de la entidad en la ley 1448 y especializar a los que trabajan con víctimas

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

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

#### 1. Los componentes del plan de fortalecimiento

##### Debilidad

La debilidad se identifica la matriz de debilidad-acción, expresa con claridad y sencillez una falencia identificada en el diagnóstico.

### **Objetivo**

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

### **Acciones**

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

### **Metas**

Cada acción debe tener un límite real, que corresponda al momento y al proceso en que esta debilidad deba ser superada. Por tanto, según 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 fortalecimiento más significativas, que tienen mayor impacto en las debilidades recolectadas en el diagnóstico municipal. Estas prioridades se establecen a partir de tres niveles de ponderación que evalúan dos condiciones: (1) la calificación que tiene cada aspecto y (2) la calificación del escenario que realizaron las diferentes entidades en el municipio.

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

- El nivel I, **indispensable**, corresponde al de más alta importancia, y tiene de sumatoria de (1) y (2) un rango de 2 a 3.

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

### 1. Formato del plan de fortalecimiento

Tabla 11 *Matriz de formato del plan de fortalecimiento*

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

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

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

<p><b>ROLES Y RESPONSABILIDADES EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN</b></p>	<p>Formalizar desde el Comité Territorial de Justicia Transicional, los roles y responsabilidades de las diferentes secretarías y dependencias municipales en el diligenciamiento y gestión de información asociada a las obligaciones territoriales conferidas por la ley 1448 de 2011.</p>	<p>Establecer un responsable que gestione el acopio de datos ante entidades externas</p>	<p>Durante el 2015 se ha reglamentado en un manual de funciones y procedimientos las responsabilidades de un funcionario en cuanto a la gestión de información y acopio de datos ante entidades externas</p>	<p>Al 2016 se cuenta con una persona contratada para el liderazgo de sistemas de información.</p>	<p>Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones</p>	<p>Numero de manuales de función pública adoptados mediante acta de Comité de Justicia Transicional.</p>	<p>Recurso Humano</p>	<p>UARIV, Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal</p>	<p>Protocolo aceptado mediante acta de Comité de Justicia Transicional de recepción y solicitud de información</p>	<p><b>Complementario</b></p>
<p><b>MÉTODOS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN</b></p>	<p>Adoptar un diseño metodológico para la caracterización integral de población víctimas presente en el municipio.</p>	<p>Definir e implementar criterios únicos para el levantamiento de la información cualitativa primaria de la población víctima</p>	<p>La entidad realiza en el 100% de los casos y/o procesos el levantamiento de la información (de tipo</p>	<p>Al 2016 el municipio produce información de interés para la investigación y el monitoreo de las políticas públicas en víctimas</p>	<p>Al 2018 Se cuenta con un Sistema de Información local en atención y reparación de víctimas en el que participan diversas instituciones</p>	<p>Número de informes de levantamiento de información primaria</p>	<p>Recurso financiero y tecnológico</p>	<p>Comité de Justicia Transicional y todas las dependencias o programas que trabajan con víctimas, liderados por el enlace municipal</p>	<p>Manual de técnicas y métodos para la recolección de información secundaria y primaria</p>	<p><b>Necesario</b></p>

			cualitativo) por medio de herramientas y técnicas adecuadas.							
	Adoptar un diseño metodológico para la caracterización integral de población víctimas presente en el municipio.	Capacitar por parte de la UARIV a los comités y sub-comités. Posteriormente implementar un plan de administración de la información de acuerdo a cada una de las etapas que repose en el POSI	Durante el primer semestre de 2015 la UARIV ejecutará un plan de capacitaciones y acompañamiento al 100% de funcionarios.	Al 2016 el Municipio y demás entidades del SNARIV local están capacitadas en diversas áreas para el trabajo con la población víctima.	Al 2018 el personal capacitado estará en condiciones de producir y gestionar información más allá de las obligaciones contractuales.	Número de Capacitaciones realizadas	Recursos humanos y técnicos	Comité de Justicia Transicional, UARIV	Actas de capacitaciones	<b>Indispensable</b>
<b>EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES</b>	Determinar acciones que permitan mejorar la eficiencia de los flujos de información entre entidades	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	<b>Complementario</b>

<b>RECURSOS DE SOFTWARE</b>	Garantizar un punto de Red Internet particular para la atención y reparación de víctimas	Adquirir un servicio de soporte técnico para los programas antiguos que no lo tienen y exigir este servicio de soporte a los proveedores de nuevos programas	Durante el 2015 el 100% de los programas cuentan con un servicio de soporte técnico y el 100% de los nuevos programas cuentan con este servicio por parte del proveedor	Al 2016 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Al 2018 las licencias están actualizadas y operando por funcionarios	Número de Servicios técnicos contratados por adquisición de licencias y equipos.	Recurso humano, financiero y técnico	Personal de sistemas de alcaldía municipal, Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Contrato de soporte técnico y revisión de compra a proveedores donde conste el requerimiento de soporte para los programas.	<b>Necesario</b>
<b>SERVIDORES</b>	Instalar Servidores y Centro de Datos en el Punto de Atención a Víctimas para uso exclusivo de la entidad	Contratar con algún ente externo el servicio de garantía respecto a la disponibilidad y seguridad física de los servidores, así como soporte en caso de fallas, y permite realizar copias de seguridad	Durante el 2015 se realizará el procedimiento de contratación de un ente externo que garantice la disponibilidad y seguridad física de	Al 2016 ya se tienen instalado al menos un servidor para la función pública en materia de víctimas.	Al 2018 se tiene interconexión de todas a las entidades del SNARIV local al servidor.	Número de Servicios técnicos contratados por adquisición de licencias y equipos.	Recurso financiero	Alcaldía municipal, Personería, Policía Nacional de Colombia y demás entes o programas del gobierno	Registro de adecuación de instalaciones físicas.	<b>Indispensable</b>

		regularmente	los servidores, así como soporte en caso de fallas de manera que permita realizar copias de seguridad regularmente							
<b>CENTROS DE DATOS</b>	Instalar Centro de Datos en el Punto de Atención a Víctimas para uso exclusivo de la entidad	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	<b>Indispensable</b>
<b>CABLEADO ESTRUCTURADO</b>	Contratar la instalación de cableado estructurado según normatividad vigente que interconecte las diferente	Interconectar las estaciones de trabajo de la entidad	Durante el 2015, la entidad interconecta la estación de trabajo con el	N.A	N.A	Número de equipos interconectados por institución.	Recurso humano, financiero y tecnológico	Alcaldía municipal, personal de sistemas de cada una de las dependencias: Policía Nacional, Personería municipal y programas de asistencia del gobierno	Certificado de instalación de equipos	<b>Indispensable</b>

	todas la estaciones de trabajo con los centros de datos y servidores.		100% de los equipos de la dependencia							
<b>SEGURIDAD FÍSICA</b>	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.	<b>Indispensable</b>
		Aprobar y operar el plan de contingencia de las instalaciones físicas del ente municipal	Durante el 2015 se formula o actualiza el plan de contingencia de las instalaciones físicas del ente municipal	Al 2016 el espacio físico institucional estará señalizado y los funcionarios tendrán la capacidad de reaccionar de forma correcta ante eventualidades y emergencias.	Al 2018 el espacio físico institucional estará señalizado y los funcionarios tendrán la capacidad de reaccionar de forma correcta ante eventualidades y emergencias.	Número de acciones del plan ejecutadas en el año	Recurso humano, financiero y tecnológico	Comité de Justicia Transicional, Gestión del riesgo, Secretaría de planeación	Plan de contingencia	<b>Indispensable</b>

<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Realizar un censo y actualización de bases de datos de población víctima presente en el municipio con énfasis en servicios públicos domiciliarios y vivienda.	Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para el levantamiento o del inventario de déficit de vivienda para la población víctima	La entidad ha encargado o a un responsable, formalmente, la tarea de levantar un inventario o 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.	<b>Indispensable</b>
		Reglamentar la responsabilidad que tienen las dependencias (o una en particular) para el levantamiento o del inventario de la población víctima que no tiene acceso a servicios como agua potable y saneamiento básico	La entidad ha encargado o a un responsable, formalmente, la tarea de levantar un inventario o la población víctima que no tiene acceso a servicios públicos	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.	<b>Indispensable</b>

			como agua potable y saneamiento básico.							
<b>ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA</b>	Convenir la operación de la Unidad Móvil de Intención en el Municipio de acuerdo a una agenda y un plan de trabajo articulado con la UNARIV	Conformar una unidad móvil de atención a las víctimas para que se desplace a las veredas más alejadas y atiende a las víctimas y gestione información de las mismas	Durante 2015 el 100% de los corregimientos (o barrios) han sido visitados por la unidad móvil de atención a las víctimas.	Al 2016 la Unidad Móvil habrá visitado el 40% de las localidades alejadas del municipio.	Al 2016 la Unidad Móvil habrá visitado el 100% de las localidades alejadas del municipio.	Número de casos atendidos mediante unidad móvil.	Recurso humano, recurso financiero, recurso tecnológico	UARIV, Comité de Justicia Transicional, alcaldía municipal, Personería, coordinación de salud, instituciones educativas, Policía Nacional de Colombia	Acto administrativo que pone en funcionamiento la Unidad Móvil	<b>Indispensable</b>
<b>RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA</b>	Aumentar la capacidad instalada de la Secretaría de Desarrollo Municipal y su PAV para el análisis espacial de datos asociados a población	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	Al 2016 El instituto Geográfico Agustín Codazzi entregará productos cartográficos según petición de Comité de Justicia	Al 2018 se cuenta con el apoyo de un funcionario para el manejo de Sistemas de Información Geográfica a disposición del Comité de Justicia	Número de productos cartográficos en el municipio asociados a la comprensión de las dinámicas territoriales de la población víctima.	Recurso humano	Enlace Municipal, Comité de Justicia Transicional, subcomités, personería municipal, Policía Nacional de Colombia	Revisión de informes de comprensión de dinámicas territoriales de la población víctimas	<b>Indispensable</b>

	víctima, haciendo uso de licencias cartográficas y herramientas tecnológicas		ntas visuales para la comprensión de las dinámicas territoriales, durante el 2015	Transicional.	Transicional.					
<b>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</b>	Definir mediante revisión de EOT, EBOT, o POT planes, programas y proyectos para la incorporación de la población víctimas en el ordenamiento del 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	N.A	N.A	Número de familias de población víctima asignadas a subsidio de vivienda.	Recurso humano	Enlace Municipal, secretaría de planeación	Acceso Inter Institucional a Base de datos UNIDOS con beneficio de VIP	<b>Indispensable</b>

			con el 100% de la base de datos desarrollada.							
<b>PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO</b>	Gestionar recursos específicos para la financiación del POSI	Asignar una partida presupuestal para el POSI que garantice su operación de acuerdo al esquema presupuestal del POSI	Durante el 2015, se incluye en el plan de inversiones anual una partida presupuestal para la operación del POSI y este presupuesto se ejecuta en un 100%	Al 2016 El POSI tendrá el 30% de su ejecución.	Al 2018 El POSI tendrá el 80% de su ejecución.	Número de Acciones de POSI ejecutadas.	Recurso humano y financiero	UARIV, Alcaldía Municipal, Subcomité de información	POSI	<b>Indispensable</b>

<p><b>DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Implementar un programa de capacitación en gestión de instrumentos de política pública con énfasis en atención y reparación a población víctima.</p>	<p>Aprobar y operar el plan de prevención, protección y garantías de no repetición</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>Al 2018 se ha ejecutado el Plan en un 50%</p>	<p>Número de acciones de Plan ejecutadas.</p>	<p>Recurso humano y recurso financiero</p>	<p>Comité de justicia transicional y sub-comités</p>	<p>Plan de prevención, protección y garantías de no repetición</p>	<p><b>Necesario</b></p>
<p><b>DISPONIBILIDAD Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA PARA POBLACIÓN VÍCTIMA</b></p>	<p>Implementar un programa de capacitación en gestión de instrumentos de política pública con énfasis en atención y reparación a población víctima.</p>	<p>Consolidar bases de datos catastral y de población para iniciar y agilizar proceso de restitución de tierras de la mano con la unidad correspondiente.</p>	<p>Durante el 2015 se han iniciado los primeros cinco procesos de restitución de tierras dentro del municipio, los cuales se realizaron con apoyo de</p>	<p>Al 2016 este proceso sirve de modelo para las demás solicitudes de tierras en el municipio y son monitoreados por los sub-comités reglamentados para tal fin.</p>	<p>Al 2018 se hace seguimiento de los procesos de restitución de tierras en el municipio de haber lugar a ellos.</p>	<p>Número de personas en proceso de restitución de tierras y/o restituidas</p>	<p>Recurso humano y recurso financiero</p>	<p>UARIV, Unidad de restitución de tierras, Personería, Policía Nacional de Colombia</p>	<p>N.A</p>	<p><b>Indispensable</b></p>

			la Unidad de restitución de tierras.							
<b>GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN</b>	Diseñar y Ejecutar un proceso de contratación indefinida por concurso de méritos de personal con experiencia en atención y reparación a víctimas	Realizar concursos de méritos para la selección del personal que atiende a la población víctima	La entidad durante el 2016 oficializa un concurso de méritos para proveer de manera indefinida y en propiedad el cargo al enlace municipal	Al 2016 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Al 2018 ya hay funcionarios seleccionados y trabajando según concurso de méritos.	Número de vacantes asignadas por concurso de méritos por entidad del SNARIV.	Recurso financiero y humano	Alcaldía municipal, UARIV	concurso de méritos para vacantes	<b>Indispensable</b>

## Referencias

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

ALCALDIA MUNICIPA DE PUEBLO RICO (2014) Plan De Contingencia Para Atención De Emergencias Humanitarias En El Marco Del Conflicto Armado Colombiano, Pueblo Rico.

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

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

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

**ANEXOS**  
**ANEXO 1**  
**ESTRUCTURA GENERAL DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO**

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

	Claridad metodológica en la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa para levantamiento de información de población víctima.
	Producción de información por componentes de la política pública de atención a población víctima (Asistencia y atención, Reparación integral, Prevención y protección, Verdad, y Justicia)
<b>Característica 1.4.: EFICIENCIA DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES.</b>	Capacidad de respuesta a las necesidades internas y externas de información.
	Liderazgo institucional en gestión de la información.
	Garantías de acceso a la información producida por la entidad.
	Disponibilidad de información sobre inclusión de víctimas al RUV/RUPD.
	Seguimiento a flujos de información del orden municipal.
	Seguimiento a flujos de información del orden departamental.

## EJE 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS CONSTITUYENTES
<b>Característica 2.1: RECURSOS DE SOFTWARE.</b>	Existencia de medios tecnológicos para la comunicación oficial.
	Calidad del servicio de telefonía.
	Calidad del servicio de internet.
	Disponibilidad de hardware para el almacenamiento seguro de información.
	Existencia de un sistema de PQRs.
	Disponibilidad y suficiencia de licencias de software necesarias para la labor de atención a víctimas.
	Disponibilidad de licencias para software especializado de utilidad para las labores de atención a población víctima.
<b>Característica 2.2: SERVIDORES.</b>	Soporte adecuado en cuanto a daños, mejoras o actualizaciones para los productos de software utilizados.
	Calidad de los servidores con los que cuenta la entidad.
	Disponibilidad 24/7 de servidores.
<b>Característica 2.3:</b>	Idoneidad del personal para administración de servidores.
	Disponibilidad y calidad de las estaciones de trabajo.

<b>ESTACIONES DE TRABAJO Y OTROS DISPOSITIVOS.</b>	Disposición de estaciones de trabajo para labor exclusiva de víctimas. Razones de no disposición de estaciones de trabajo a labor exclusiva de víctimas. Protección de equipos de cómputo de las estaciones de trabajo. Disponibilidad de dispositivos auxiliares.
<b>Característica 2.4: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b>	Protección contra intrusiones externas. (Hackers, virus, ataques de denegación de servicios, etc.) Uso de contraseñas y métodos de cifrado de datos.
<b>Característica 2.5: PÁGINA WEB.</b>	Disponibilidad de sitio web para la publicación de información relativa a población víctima.
<b>Característica 2.6: CENTROS DE DATOS.</b>	Disponibilidad de centro de datos para la labor de víctimas.
<b>EJE 3: INFRAESTRUCTURA FÍSICA.</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 3.1: CENTRO DE CÓMPUTO.</b>	Caracterización de las condiciones físicas del centro de cómputo. Estado del cableado horizontal. Estado del cableado vertebral, vertical, troncal o backbone.
<b>Característica 3.2: CABLEADO ESTRUCTURADO.</b>	Disponibilidad de cuarto de entrada de servicios. Disponibilidad de sistema de Polo a tierra. Disponibilidad de dispositivos de Atenuación y repetidores de señal.
<b>Característica 3.3: SEGURIDAD FÍSICA.</b>	Medidas de control de acceso físico. Controles de condiciones ambientales. Plan de seguridad y contingencia.
<b>EJE 4: CONDICIONES DEL TERRITORIO</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 4.1: SERVICIOS PÚBLICOS.</b>	Identificación de población víctima del conflicto bajo déficit de vivienda. Identificación de servicios domiciliarios cubiertos para población víctima.
<b>Característica 4.2: ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.</b>	Distancia de las instituciones estatales para el reporte de información, la orientación, registro y atención a víctimas residente en áreas fuera de la cabecera municipal.
<b>Característica 4.3: COBERTURA EN SALUD PARA POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	Disposiciones generales para el cubrimiento de salud en población víctima.

<b>Característica 4.4: RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA.</b>	Disposición de imágenes, mapas y herramientas cartográficas para el conocimiento de los procesos de atención y reparación a víctimas.
<b>Característica 4.5: ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</b>	Inclusión en el esquema o plan de ordenamiento territorial de planes parciales de vivienda de interés prioritario en los que se incluyen la población víctima.
<b>Característica 4.6: PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.</b>	Gestión de información para garantizar condiciones de seguridad pública asociadas a la atención y reparación integral de víctimas. Conocimiento de actores armados al margen de la ley asentados en el territorio.
<b>Característica 4.7: COBERTURA Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS.</b>	Cobertura de servicio educativo en nivel primaria y secundaria. Calidad de servicios educativo a nivel primaria y secundaria. Cobertura de servicio educativo en nivel Técnico y Tecnológico (SENA) Calidad de servicios educativo a nivel Técnico y Tecnológico (SENA) Cobertura de servicio educativo a nivel superior (Universitario) Calidad de servicio educativo a nivel superior (Universitario)
<b>Característica 4.8: SINCRONÍA ENTRE PROGRAMAS SOCIALES DEL ESTADO Y PROGRAMAS REGIONALES.</b>	Articulación entre programas de gobierno (DPS) e institucionalidad regional. Articulación entre La Unidad de Víctimas e institucionalidad municipal.
<b>EJE 5: RECURSOS FINANCIEROS.</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>ASPECTOS CONSTITUYENTES</b>
<b>Característica 5.1: PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO.</b>	Instrumentos de gestión presupuestal y fuentes de recursos como el Plan Nacional de Atención, Asistencia y Reparación, El DNP, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y otros de conformidad con el artículo 168 de la ley 1448. Plan de inversión en el marco el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental) según disposición del art. 174 de la ley 1448.

Creación e integración POSI con el Plan de Desarrollo Territorial (Municipal o Departamental)

**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.

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

Apoyo institucional a los procesos de restitución de Tierras.

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

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

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

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

**EJE 7: RECURSOS HUMANOS.**

**CARACTERÍSTICA**

**ASPECTOS CONSTITUYENTES**

**Característica 7.1:  
IDONEIDAD DEL**

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

<b>PERSONAL.</b>	Idoneidad del personal que atiende las problemáticas relacionadas con el tema de víctimas.
	Disponibilidad de personal para gestión de la información de víctimas.
	Selección y contratación del personal que trabaja con víctimas.
<b>Característica 7.2: GESTIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA INFORMACIÓN.</b>	Funciones y procesos para los eventos de atención, asistencia y reparación de manera diferencial (desplazados, víctimas individuales o grupales y hechos victimizantes)
	Evaluación del desempeño del personal que trabaja en el tema de víctimas.
	Calidad de las relaciones institucionales en materia de gestión de información para población víctima.

## ANEXO 2

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

3	INFRAESTRUCTURA FÍSICA	CENTRO DE CÓMPUTO	[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.
		CABLEADO ESTRUCTURADO	[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.
		SEGURIDAD FÍSICA	[3-4]	BÁSICO	La administración territorial posee una infraestructura física que permite la realización de las tareas de víctimas sin mayores limitaciones para el tratamiento de datos, seguridad física de los mismos e interconexión entre estaciones de trabajo, sin embargo se requieren de esfuerzos adicionales para garantizar mayor eficiencia en el servicio.
			[4-5]	AVANZADO	La administración territorial viene realizando las labores de víctimas en infraestructuras físicas adecuadas que cumplen con los requisitos de calidad para el procesamiento de datos, la seguridad física de los equipos y la interconexión entre estaciones de trabajo.
4	CONDICIONES DEL TERRITORIO	SERVICIOS PÚBLICOS	[1-2]	INCIPIENTE	Las condiciones de la población víctima asentada en el territorio son notablemente desfavorables en términos de seguridad, vivienda y servicios públicos. Las intervenciones que se hacen por parte de la administración territorial rayan en la improvisación y presentan claras evidencias de deficiencias de información en términos de la cobertura y la calidad de la atención a población víctima.
		ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA			
		COBERTURA EN SALUD 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.
		COBERTURA EN EDUCACIÓN PARA POBLACIÓN VÍCTIMA			
		PROYECTOS DE TIPO SOCIAL CON IMPACTO EN 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.
	RECURSOS CARTOGRÁFICOS PARA CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA				
	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	[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.	
	PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD				

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

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

### ANEXO 3

#### Instituciones que participaron del diagnóstico

Instituciones que participaron del Diagnostico
Secretaría de Gobierno
Secretaría de Planeación
SISBEN
Red Unidos
Más Familias en Acción
Dirección de Salud
Personería municipal
Secretaría de Hacienda
División de Sistemas
Secretaría de Salud municipal

## ANEXO 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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