

FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA



**Plan estratégico como herramienta para el fortalecimiento de la ruta de atención de población víctima del Conflicto de la secretaría de Gobierno del Municipio de Chía.**

**Diana Constanza Torres Quiroga**

ID: 000687656

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Especialización en Gerencia Social**

Seminario de Investigación

Ciclo Instrumentos

Bogotá, mayo del 2019

**Plan estratégico como herramienta para el fortalecimiento de la ruta de atención de población víctima del Conflicto de la secretaría de Gobierno del Municipio de Chía.**

**Diana Constanza Torres Quiroga**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Especialista en Gerencia Social

**Asesor:**

José Manuel Rincón

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Especialización en Gerencia Social**

Seminario de Investigación

Ciclo Instrumentos

Bogotá, mayo del 2019

**Tabla de contenido**

I. Introducción.....9

Capítulo 1: Planteamiento del Problema..... 11

    1.1 Pregunta Inicial ..... 18

    1.2 Árbol De Problemas ..... 19

Capítulo 2: Justificación .....21

Capítulo 3: Objetivos .....24

    3.1 Objetivo General .....24

    3.2 Objetivos Específicos .....24

Capítulo 4. Diseño Metodológico .....25

Capítulo 5. Marco Referencial .....28

    5.1 Estado del Arte .....28

    5.2 Marco Legal .....37

    5.3 Marco Teórico .....42

    5.4 Marco Conceptual .....48

Capítulo 6. Elaboración de Instrumentos de Recolección de Información.....51

Capítulo 7. Resultados Finales.....63

Capítulo 8. Conclusiones y Recomendaciones .....74

Referencias.....77

Anexos.....85

**Índice de Tablas**

Tabla 1. Análisis Grupo Particulares. .... 15

Tabla 2. Análisis Grupo Funcionarios. .... 16

Tabla 3. Análisis Grupo Víctimas..... 17

**Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1. Encuesta Sustento Problemática..... 14

Ilustración 2. Recursos Municipio de Chía.....65

**Lista de Anexos**

Anexo 1. Consentimiento Informado.....	81
Anexo 2. Ruta de Atención a PVCA del Municipio de Chía.....	83
Anexo 3. Estructura Administrativa de la Organización.....	84
Anexo 4. Misión y Visión de la Organización.....	85
Anexo 5. Diagnostico Estratégico.....	89
Anexo 6. Formulación Estratégica.....	93

## ABREVIATURAS

**CNMH.** Centro Nacional de Memoria Histórica.

**CTJTM.** Comité Territorial de Justicia Transicional del Municipio de Chía.

**DIH.** Derecho Internacional Humanitario.

**IDUVI:** Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

**IMRD:** Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía.

**IRV.** Índice de Riesgo de Victimización.

**MAP.** Minas Antipersonal.

**PAARI.** Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral.

**PIR.** Programa Integra de Reparaciones.

**PNUD.** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

**PVCA.** Población Víctima del Conflicto Armado.

**RUV.** Registro Único de Víctimas.

**UARIV.** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

### Resumen

La presente Investigación propone el diseño y análisis de un plan estratégico como herramienta de la gerencia social, para fortalecer la ruta de atención a población víctima del conflicto armado, articulado con la Secretaría de Gobierno del Municipio de Chía, lo anterior sustentado desde una revisión teórica a nivel internacional, departamental y regional que aporta y se articula al proceso que se desarrolló, implementado desde una metodología cualitativa de tipo descriptivo, que brinde un análisis reflexivo e implementación crítica sobre la importancia de mantener en constante actualización, socialización y articulación las rutas de atención a población víctima del conflicto, aportando significativamente en la mitigación de las problemáticas existentes y aportando un adecuado manejo de la misma, con miras en lograr aportes a la organización, así como la no re victimización de la población afectada por los diferentes hechos violentos.

Da un análisis referencial, desde una minuciosa investigación realizada, de aquello que se ha trabajado con el paso del tiempo y los procesos que son necesarios garantizar, para cumplir con la no vulneración de los derechos de las personas, resaltando sus dos enfoques seleccionados, por un lado el Conflicto Armado y en segundo lugar las Rutas de atención dirigidas a este grupo poblacional, enfoques que sustentan la problemática existente y así mismo los cuales brindan una opción de fortalecimiento tanto Organizacional como Social.

**Palabras clave:** Conflicto Armado – Víctimas – Ruta de Atención – Población – Plan Estratégico – Gerencia Social.

### **Abstract**

This research proposes the design and analysis of a strategic plan as a tool for social management, to strengthen the route of attention to the population victim of the armed conflict, articulated with the Secretariat of Government of the Municipality of Chia, based on a theoretical review at the international, departmental and regional levels that contributes and articulates the process that was developed, implemented from a qualitative methodology of a descriptive type, to provide a reflective analysis and critical implementation of the importance of keeping the routes of care for victims of the conflict constantly updated, socialized and articulated, making a significant contribution to mitigating existing problems and providing adequate management, with a view to achieving contributions to the organization, as well as the non-re-victimization of the population affected by the different violent acts.

It gives a referential analysis, from a meticulous investigation carried out, of what has been worked with the passage of time and the processes that are necessary to guarantee, in order to comply with the nonviolation of people's rights, highlighting its two selected approaches, on the one hand the Armed Conflict and, on the other hand, the Routes of attention directed to this population group, approaches that sustain the existing problems and which also offer an option of strengthening both Organizational and Social.

**Keywords:** Armed Conflict - Victims - Care Route - Population - Strategic Plan - Social Management.

## I. Introducción

El presente trabajo busca fortalecer la Unidad de Víctimas de la secretaría de Gobierno de la Alcaldía del Municipio de Chía, mediante un plan Estratégico con el fin de mejorar la Ruta de atención a Población Víctima del Conflicto armado (PVCA), reconociendo que la problemática radica en la necesidad de mantener actualizada la oferta institucional y la ruta de atención, así mismo la socialización de la misma para mitigar procesos administrativos.

Es por lo anterior, que se toma como estrategia la aplicación de una herramienta de gerencia social como lo es el Plan estratégico, con el fin de aportar y detectar fortalezas y debilidades y dar un procedimiento efectivo y eficaz que beneficie a la población y a la organización, siendo dicha herramienta pertinente para el proceso, ya que brinda la alineación de distintas actividades como estrategias formuladas para aportar a la problemática, contribuye en una construcción que de diferencia a la organización, permite asegurar la gestión en el proceso, brinda aportes en la mejora de una eficiencia de la organización-

Como se define, una planeación estratégica es “el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa” (Serna Gómez, 2014 p.55). Con ello se hace necesario implementar una planeación estratégica como el fin de diagnosticar, formular y direccionar las posibles estrategias de solución.

Así mismo, el documento brinda un sustento teórico y analítico respecto al conflicto armado y la implementación de las rutas de atención integral dirigidas a la población víctima del conflicto (PVC), fundamentado desde la gerencia social la importancia de brindar aportes

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

significativos que alimenten la organización y los diferentes actores que intervienen, apropiando conceptos puntuales como lo es el conflicto, el conflicto armado, la violencia, entre otros, e interiorizar la necesidad de fortalecer desde estrategias institucionales la garantía de los derechos humanos en la población vulnerable.

Se aborda un análisis documental desde los antecedentes investigativos y normativos que conforman todo un marco referencial que sustenta en primera medida la importancia de la investigación y de la atención a población víctima desde la ruta integral, de igual forma aporta estudios realizados respecto a la reparación y atención integral y la normatividad jurídica que ampara la atención en condiciones equiparables de la PVC.

Expone identificar desde una revisión y análisis la oferta institucional tanto pública como privada que ofrece el municipio de chía a la población víctima del conflicto, con el objetivo de fortalecer y garantizar desde la atención, nuevas oportunidades de vinculación a ofertas laborales o formativas, que mejoren la calidad de vida y aporte en la mitigación de barreras para el acceso y la participación.

Aborda desde una metodología de investigación, el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, en donde se reflexione de manera integral los procesos desarrollados y los conocimientos construidos en los grupos sociales que intervienen, asociando la importancia de mitigar problemáticas generales existentes, por medio de un análisis, reflexión y socialización de las estrategias o herramientas implementadas, y lo que estas aportan en un proceso investigativo no solo a la institución sino a la población en general.

## Capítulo 1: Planteamiento del Problema

### Antecedentes

El conflicto Armado en Colombia, es uno de los fenómenos que ha perdurado durante los años, una causa de la crisis humanitaria del país, es así como lo menciona el Centro Nacional de Memoria Histórica (2001),

El conflicto colombiano ha sido heterogéneo tanto a lo largo del tiempo como en la extensión del territorio. Así mismo lo han sido sus actores, sus víctimas y sus repertorios violentos. Superar este proceso pasa por preguntarnos por los contextos en que el conflicto surgió, por los motivos de sus cambios a través de la historia y por las razones de su prolongada permanencia; hecho que convierte a Colombia en el país con el conflicto sin negociar más antiguo del mundo. (p.111)

Un hecho que, para septiembre del 2018, se situaba con 8.389.270 personas víctimas de Violencia en el país, retomado desde los diferentes hechos victimizantes que se contemplan dentro del conflicto Armado (Gobierno de Colombia. Informe Red Nacional de Información., 2018).

Ahora bien, según estadísticas actuales se reportan 159.457 víctimas del conflicto armado en Cundinamarca y a nivel municipal centrados en el municipio de Chía, se reconocen para la fecha 2.826 personas que manifestaron durante su declaración, ser víctimas por alguno o algunos de los hechos victimizantes del Conflicto armado, como lo son el desplazamiento, la desaparición forzada, los actor terroristas, la amenaza, entre otros, de los cuales el desplazamiento es de los más altos índices según las estadísticas analizadas. (Gobierno de Colombia. Informe Red Nacional de Información., 2018)

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Cifras que muestran los altos niveles de violencia que han afectado y perduran en el país, afectaciones que, desde ámbitos sociales, económicos, políticos, culturales y ambientales, se mantienen en las regiones de Colombia y lo cual sigue afectando a gran población civil, lo cual obliga en diversas instancias al abandono de las familias de su lugar de origen y emprender nuevas condiciones de vida en los diferentes sectores.

Es a partir de lo anterior y reconociendo que el conflicto armado es un hecho que se mantiene, se debe tener cada vez más la implementación de estrategias que aporten en la mitigación de problemáticas que presenta la persona víctima, al llegar a otros contextos, estrategias que orienten desde la organización a los diferentes grupos de interés como lo son, las entidades municipales, las entidades prestadoras de servicios, la población víctima del conflicto, en el reconocimiento de la ruta integral de atención existente en el municipio.

### **Descripción**

Es por ello, y desde la presente investigación que se busca realizar un fortalecimiento institucional, desde la secretaría de Gobierno y su programa de Atención a víctimas del municipio de Chía, buscando aportar a la ruta de atención de la población víctima del Conflicto, como se consolida en el Decreto 28 del 2017 de la Alcaldía Municipal de Chía en el Artículo 9, apartado 1 “Elaborar y actualizar la oferta institucional y la ruta de acceso a los mismos; ofrecidos por el respectivo subcomité y conocer el funcionamiento de las demás instancias de coordinación del CTJTM”, (Alcaldía Municipal de Chía, 2017 p.8) así mismo en el apartado 3, del presente artículo se debe; “Mantener al día la oferta institucional de bienes, servicios, programas y proyectos, dirigidos a las víctimas del conflicto armado por las entidades públicas, privadas, locales, departamentales y nacionales, así como sus respectivos

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

presupuestos y asignaciones.” (Alcaldía Municipal de Chía, 2017 p 8), elementos de constante trabajo y a los cuales, por medio de la socialización de la Ruta de atención, se puede aportar significativamente a la organización u organizaciones territoriales, a cargo del cumplimiento de las mismas, siendo en este caso la Secretaría de gobierno.

Por lo anterior, se realiza en el municipio de Chía, una encuesta semiestructurada, la cual permita evidenciar que la problemática antes mencionada, como lo es la necesidad de socializar y resaltar la creación e implementación de la ruta de atención a población víctima del conflicto que la Secretaría de Gobierno ha venido trabajando, con el fin de aportar en los procesos significativos de esta población.

Dicha encuesta es retomada para verificar la problemática enunciada, en donde la comunidad Civil, Funcionarios públicos y Población Víctima del conflicto dan respuesta a 4 preguntas respecto al conocimiento que ellos mismos tienen sobre la Ruta de atención. Las preguntas enunciadas fueron; 1. ¿Sabe usted que es una ruta de atención Integral? 2. Conoce si el municipio cuenta con alguna ruta de atención a la población víctima del conflicto? 3. ¿Sabe usted que dependencia tiene a cargo en el municipio, la implementación de la Ruta de Atención a Víctimas del Conflicto? 4. ¿Considera importante desde su quehacer, conocer más sobre la ruta de atención a población víctima del Conflicto?

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

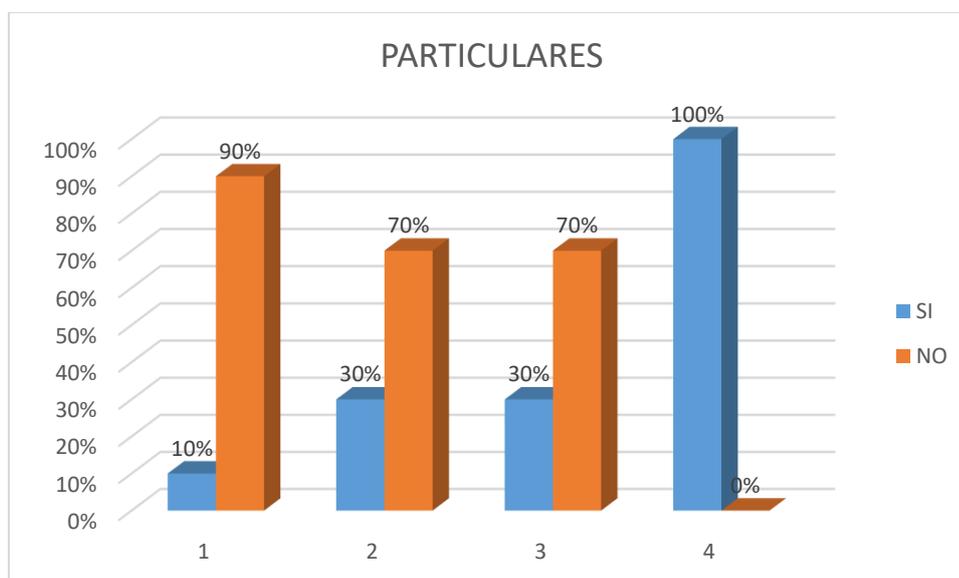
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL				
ENCUESTA				
FUNCIONARIO PUBLICO		PERSONA VICTIMA DEL CONFLICTO		PARTICULAR
DEPENDENCIA:				
<b>PREGUNTAS</b>				
1. ¿Sabe usted que es una Ruta de Atención Integral?				
SI		NO		¿Qué es?
2. ¿Conoce si el municipio de Chía cuenta con alguna Ruta de Atención a la población víctima del conflicto?				
SI		NO		¿Cómo se enteró?
3. ¿Sabe usted que dependencia tiene a cargo en el municipio, la implementación de la Ruta de Atención a Víctimas del Conflicto?				
SI		NO		¿Cuál Dependencia?
4. ¿Considera Importante desde su quehacer, conocer más sobre la Ruta de Atención a población víctima del conflicto?				
SI		NO		¿Porqué?
<b>GRACIAS</b>				

*Ilustración 1. Encuesta Sustento Problemática.*

Por lo anterior se aplican 30 encuestas a la comunidad del municipio de Chía, designando 3 grupos poblacionales como lo fue Comunidad Particular, funcionarios públicos de diferentes entidades de la administración municipal y población víctima del Conflicto, con lo cual se busca sustentar la problemática aquí mencionada y que soporte la argumentación dada anteriormente, por lo cual el análisis arroja la siguiente información:

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Tabla 1. Análisis Grupo Particulares.

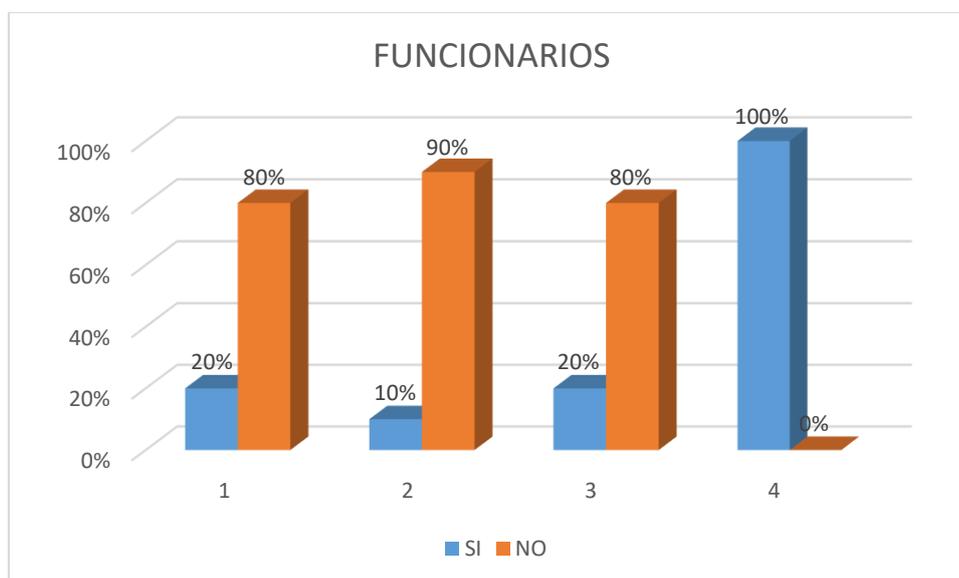


La tabla anterior muestra que según las encuestas aplicadas al Grupo de Particulares del Municipio de Chía en la Pregunta 1, el 90% refiere no saber que es una Ruta de atención, el 10% argumenta que una ruta de atención es una Dirección; respecto a la Pregunta 2, el 70% dice NO saber si existe una ruta de atención a Población Víctima del Conflicto y el 30% refiere si saber, dentro de las respuestas está el enterarse por medio de la Alcaldía y la Personería; en cuanto a la pregunta 3 el 70% no conoce que dependencia que tiene a cargo la implementación de la Ruta y el 30% responde que las dependencias a cargo son la Personería Municipal, Convivencia al Ciudadano y Desarrollo Social; finalizando la pregunta 4 el 100% dice tener un interés por conocer más sobre la ruta, ya que desde su quehacer es importante por factores como; la importancia en tener mayor información, para orientar la población y para aportar a la problemática.

Lo anterior nos arroja los bajos niveles de conocimiento sobre la Ruta de atención y la funcionalidad que la misma tiene para la atención de víctimas del conflicto.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Tabla 2. Análisis Grupo Funcionarios.

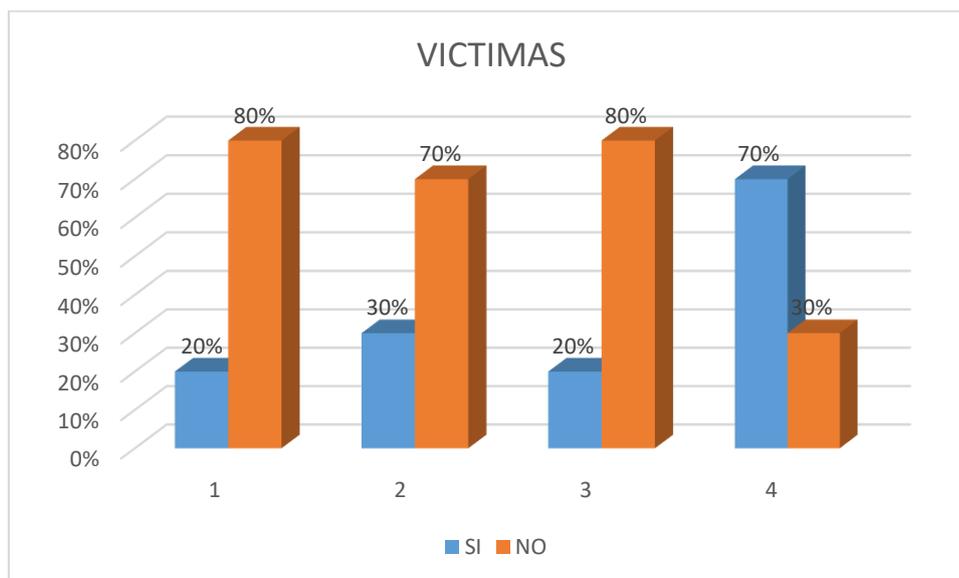


Por otro lado, y como se refleja en la Tabla 2, encuesta a Funcionarios públicos de dependencias como; Secretaría de Desarrollo Social, Instituto Municipal de Recreación y Deportes, Empresa de Servicios Públicos EmserChía, y hacienda, en la pregunta 1, arroja que el 80% no tiene una concepto respecto a que es una ruta de atención, mientras que el 20% manifiesta que es un protocolo de atención y los pasos a seguir para lograr una atención más rápida; en la pregunta 2 el 90% dice no conocer si el municipio cuenta con una ruta de atención a población víctima del conflicto, sin embargo el 10% dice si estar enterado, ya que se enteró por la función que desempeña laboralmente, respecto la pregunta 3, en donde si el funcionario sabe o no que dependencia tiene a cargo la implementación de la ruta, el 80% refiere no saber, mientras que el 20% dice si conocer refiriendo a la personería y a la secretaría de gobierno como las principales, y en la pregunta 4, el 100% está de acuerdo que es importante desde su quehacer conocer más sobre la ruta de atención ya que esto permite apoyar y orientar la población, por conocimiento general y para brindar información a quien lo necesite.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Es de esta manera que el grupo encuestado de funcionarios arroja que hay un desconocimiento por la Ruta de atención que existe para la atención dirigida a población Víctima del conflicto.

*Tabla 3. Análisis Grupo Víctimas.*



Ahora bien, respecto al análisis de la tabla 3, la cual muestra los resultados de las encuestas realizadas a la Población Víctima del Conflicto, que respecto a la Pregunta 1, el 80% no sabe que es una Ruta de atención, respecto al 20% que define una ruta como aquello que se debe hacer para una atención, respecto a la Pregunta 2, el 70% muestra no conocer si el municipio tiene una ruta para PVCA y el 30% manifiesta si saberlo, la pregunta 3 arroja que el 80% no sabe que dependencia maneja la ruta y el 20% refiere que es Secretaría de desarrollo social y Personería, finalmente la pregunta 4 el 70% si está interesado en saber más sobre la ruta ya que les permite acceder a los servicios y tener más información, mientras que el 30% responde no ser importante.

El anterior análisis permite reconocer claramente que las respuestas de los tres grupos focales que están inmersos en la Investigación dan a conocer su desconocimiento sobre la

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Ruta de Atención a PVCA, y la importancia y pertinencia que tiene la misma en la aplicación de las organizaciones, así como la importancia en estar informados sobre lo que la ruta puede ofrecer para el abordaje en algún momento del diario vivir.

Se ahonda en la relevancia al tener un documento (ruta de atención) socializado, como protocolo de información, en donde se brinde por medio de estrategias comunicativas lo que se trabaja en la ruta y los posibles beneficiarios, cuya problemática puede generar causas que afecten la vulneración de derechos, los tramites poco eficientes, entre otros aspectos que aumenten la dificultad o problemática.

Ahora bien, es de esta manera que se busca aportar al fortalecimiento institucional garantizando el cumplimiento del derecho al estar informado respecto a los planes y proyectos que desde el ente territorial estén ofrecidos, un “Derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente Ley.” (Congreso de la Republica, 2011 p.7), aportando desde un ámbito organizacional en primera medida al territorio, la organización y por ende a los actores involucrados (funcionarios públicos, Población Víctima), quienes estrechamente se encuentran en relación permanente.

### **Formulación**

#### **1.1 Pregunta Inicial**

¿Cómo fortalecer la unidad de víctimas de la secretaría de Gobierno del Municipio de Chía, mediante un plan estratégico que mejore la Ruta de atención de Población Víctima del Conflicto Armado?

## 1.2 Árbol De Problemas

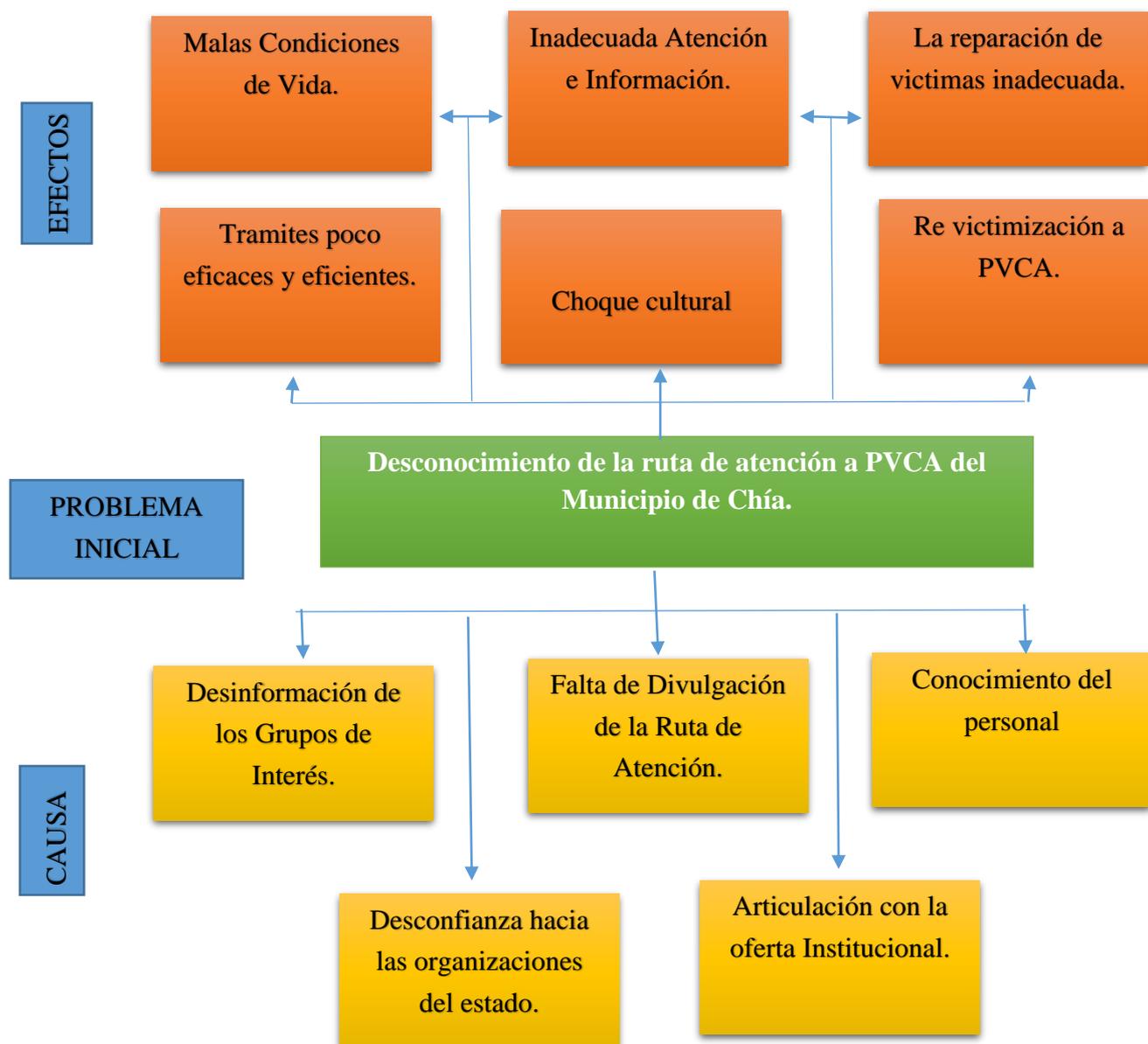
Se estructura el árbol de problemas como herramienta para la identificación de la situación actual de la institución, analizando desde un diagrama causa-efecto el problema central y las alternativas (causas – conclusiones) que aporten en la mitigación de la problemática, reconociendo que no se está generando una solución total, ya que esto depende de la aplicación y acogida de las estrategias que se planteen y sean retomadas por parte de la institución, es por ello que se denomina una mitigación, ya que se busca atenuar la problemática analizada, con el fin de brindar mejoras en los procesos a los diferentes actores que intervienen.

Como problemática central se establece el desconocimiento de la Ruta de atención a PVCA del Municipio de Chía de donde se desligan causas asociadas como lo son: la desinformación de los grupos de interés, la falta de procesos de divulgación de la ruta, el conocimiento del personal que atiende a la población, la desconfianza de la PVCA hacia las organizaciones del Estado y la articulación con la oferta institucional, causas que se analizaron entorno a la problemática, sin embargo se tendrán control para la presente investigación el aporte en los procesos de Socialización y divulgación de la ruta, así como el aporte en los procesos de información a los grupos de interés como primer medida, ya que sobre esta se busca generar un impacto o control.

Por otro lado, se analizan las consecuencias a las que se puede llegar respecto a la problemática inicial, como lo es una posible Re-victimización a la PVCA, un choque cultural, procesos inadecuados de atención e información, tramites poco eficientes que afecten las condiciones en la calidad de vida, a lo cual se busca generar estrategias u oportunidades que aporten para no llegar a dichas amenazas.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

A continuación, se referencia la gráfica del árbol de problemas, en donde se sitúa el análisis puntual de la problemática inicial, las causas y consecuencias que se derivan del proceso a fortalecer, como se describe anteriormente.



## Capítulo 2: Justificación

La necesidad de implementar estrategias que aporten a instituciones u organizaciones, así como al usuario o beneficiario, son acciones indispensables que desde la gerencia social se deben constituir, aplicando herramientas que favorezcan desde un direccionamiento y pensamiento estratégico a la mitigación de factores que vulneren o afecten a un grupo poblacional, al tiempo que fortalezca desde la responsabilidad y cultura social la organización.

Ahora bien, el fortalecimiento de la ruta integral de atención de personas víctimas del Conflicto armado, llega a ser oportuna e importante, ya que, con esto, se busca crear estrategias que, desde una responsabilidad institucional, se mitiguen problemáticas sociales que afectan al grupo poblacional referente a las condiciones en su calidad de vida y vulnerando económica, política y socialmente la participación como ciudadanos, creando de esta manera brechas y desigualdades.

Desde el Decreto 28 del 2007, en la cual se adoptan medidas para la creación del comité territorial de justicia transicional del municipio de Chía y se dictan otras disposiciones, en la cual y articulado con la ley 1448 del 2011, se retoma en varios de sus artículos, la necesidad de las instituciones estatales en diseñar, divulgar y adoptar estrategias de prevención y protección para la población víctima del conflicto; Artículo 9: “1. Elaborar y actualizar la oferta institucional y la ruta de acceso a los mismos; ofrecidos por el subcomité y conocer el funcionamiento de las demás instancias de coordinación del CTJTM”. “5. Elaborar con la participación de los integrantes del subcomité, el plan operativo que guiará sus acciones en el tema que los ocupa y la ruta de atención”, decreto en el que se brindan disposiciones para asegurar la necesidad de una ruta de atención municipal en la que se

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

implementen estrategias que aporten constantemente en el desarrollo integral de la persona víctima del conflicto y su familia, puntualizando la responsabilidad que tiene cada entidad.

Esto con el fin de aportar a la población desde la minimización de trámites, el paso a paso para acceder a la oferta institucional, un mapa estratégico consolidado e implementado que garantice el dar una respuesta ágil y oportuna con un sistema de comunicación estructurado que brinde de forma organizada los componentes, lineamientos o enfoques soportados en la ruta

El efectuar acciones que orientan al estado y a diferentes organizaciones en la implementación a la que debe responder ante las necesidades de la población, buscando siempre el bienestar de la persona y sus familias, generando una transformación social que minimice impactos y aporte desde un enfoque de derechos y diferencial, la atención oportuna y eficiente.

Ahora bien, desde la organización se dispone, garantizar el pleno acceso a los derechos del ser humano, fortaleciendo los procesos administrativos y por ende la organización interna de la institución, en donde se ponga en marcha la socialización de una ruta creada y consolidada, la cual brinda oportunidades positivas tanto para la organización como para la Población víctima, implementando nuevas estrategias de información y atención.

Es así, que el fortalecimiento de la ruta integral, se puede convertir en una estrategia de fácil acceso, sea por la información clara y específica, que puntualice el que hacer ante una situación de violencia y se acoja, para brindar una atención integral, que, aunque no resuelve la problemática, si ahonda en ella brindando especificidades que parten desde el funcionamiento municipal y aportan a la misma, como se dispone en la Ley 1448 del 2011,

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

en su artículo 28, en el cual se dispone que las personas víctimas del conflicto tiene: “10. Derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente Ley.” (Congreso de la Republica, 2011)

Una investigación que busca reconocer el rol del gerente social como un gestor que formula y aplica estrategia, en las cuales de manera participativa y corresponsable genere alternativas que reduzcan la inequidad social, disminuyendo la desigualdad y aumentando los procesos participativos de los grupos afectados.

Es de esta manera la importancia de generar una investigación que desde el compromiso participativo y corresponsable se mitigue una problemática, y se evidencie un fortalecimiento entre las entidades municipales, en miras del beneficio de todos y para todos, trascendiendo en el que hacer de los actores que intervienen.

### **Capítulo 3: Objetivos**

Se plantean los siguientes objetivos con miras a lograr un trabajo articulado entre el investigador, la organización y la población participante, partiendo de la necesidad latente y las posibles estrategias para dar una posible solución a la problemática abordada.

#### **3.1 Objetivo General**

- Fortalecer la Unidad de Víctimas de la secretaría de Gobierno de la Alcaldía del Municipio de Chía, mediante un plan Estratégico con el fin de mejorar la Ruta de atención a Población Víctima del Conflicto.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Consolidar un sustento teórico con base al conflicto armado en Colombia y la implementación de las Rutas de atención.
- Reconocer la ruta de atención a población víctima del conflicto de la secretaría de gobierno del Municipio de Chía.
- Definir estrategias que le permita a la organización aprovechar fortalezas/oportunidades y prevenir amenazas/debilidades en el impacto social.

#### Capítulo 4. Diseño Metodológico

La presente investigación se encuentra inmersa dentro del enfoque de investigación Cualitativo, en el cual se considera como;

(...) un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen). (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014 p.9)

Este enfoque se retoma, desde la importancia de recolectar, analizar y socializar el proceso investigativo, aportando significativamente a los diferentes grupos de interés desde las experiencias sociales y la necesidad de mitigar una problemática., retomando de este, el diseño de Investigación-acción, cuya finalidad es “comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad)” (Sampieri, et al 2014 p. 496), propiciando un cambio o transformación social en colaboración con los diferentes actores, implementando acciones para fortalecer las dificultades.

Así mismo y en coherencia con el enfoque, se abarca desde el tipo de investigación Descriptiva, la cual “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”, (Sampieri, et al 2014 p. 92), en la cual se busca analizar, describir y socializar factores necesarios para lograr el objetivo de la investigación, generando desde un trabajo corresponsable entre investigador

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

y organización, una transformación social, en miras de dar una respuesta de responsabilidad bidireccional, es decir que va hacia los diferentes grupos de la investigación.

Por otro lado, y retomando la Praxeología como un enfoque de reflexión que se desarrolla antes, durante y después de la práctica, es pertinente señalar que aporta al proceso, ya que se busca aportar a una realidad social, reconociendo los saberes de los individuos y organizaciones, para que de esta manera se realice una reflexión integral que se ancle en la construcción de nuevos conocimientos contruidos por los grupos sociales que se verán inmersos en la investigación.

Como lo menciona Katayama, (2014) “la principal fortaleza del método cualitativo está el que rescata al ser humano como centro de la reflexión, al tiempo que brinda una comprensión integral de este.”(p.43), así mismo desde el enfoque praxeológico el cual “hace un gran aporte en relación con los límites del conocimiento y de las maneras como el sujeto se construye en la interacción con los otros.”, es de esta manera que se busca generar la articulación dentro de la metodología de investigación, pensada siempre desde el análisis social y el aporte significativo al grupo poblacional.

Ahora bien, dentro del proceso investigativo y articulado al enfoque cualitativo se retoman dentro de las herramientas de recolección de información, aquellas que permitan consolidar un análisis en el ambiente de estudio, involucrando los diferentes participantes para hacer un análisis corresponsable, es por ello y en reciprocidad con lo investigado se retoma en primera medida la Observación, aquella que permita tener un acercamiento a las relaciones sociales que estén expuestas, estando atenta a detalles y minuciosidades que aporten en el proceso reflexivo, una investigación directa con un fin. (Sampieri, et al 2014 p. 399). Así mismo se retoman las Entrevistas, un instrumento de recolección que dentro de los estudios descriptivos, permite profundizar en el propósito de lo que se quiere preguntar y ahondar sin

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

salirse de la estructura en puntos de reflexión que el entrevistado quiera dar , es explorar diversas narrativas desde una estructura realizada previamente y que arroje resultados para responder al planteamiento inicial (Sampieri, et al 2014 p. 399 p. 403); por ultimo están los documentos, registros, materiales y artefactos, elementos de gran utilidad en la investigación y que aportan en la investigación, tales como documentos escritos, diarios personales, fotografías, videos, archivos y objetos que desde una argumentación contribuyen en el proceso analizado. (Sampieri, et al 2014 p. 415).

## Capítulo 5. Marco Referencial

### 5.1 Estado del Arte

Con el presente estado del arte se busca determinar elementos de gran importancia teórica, que aporten desde otras investigaciones al proceso que se está realizando, indagando desde diferentes factores como víctimas del conflicto, rutas de atención y la importancia de los procesos de comunicación y socialización desde análisis reflexivo de los autores que lo retoman.

Inicialmente se ahonda en el conflicto armado colombiano y el origen que este se ha tenido con el paso del tiempo, sustentando las problemáticas que aún están vigentes en la sociedad, luego se da paso a investigaciones que analizan desde el conflicto armado la importancia de implementar rutas de atención para favorecer los este grupo poblacional y el paso a paso que se puede desarrollar, finalmente se acoge las herramientas y estrategias que las investigaciones implementan para mitigar la problemática, articulándose con la normatividad vigente que ampara la población víctima del conflicto.

Es de esta manera y según el proceso documental realizado que se puede reconocer que desde la problemática presentada inicialmente, existen investigaciones que trabajan en torno a las diferentes variables del conflicto armado en Colombia y la importancia que han sido las rutas de atención, para dar un seguimiento oportuno a la población que se ha visto afectada y vulnerada en sus derechos desde diferentes fundamentos, así como la necesidad de dar a conocer, socializar, comunicar y/o divulgar la creación, implementación y desarrollo de las rutas en los sectores, ya sean municipales, departamentales o Nacionales.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Ahora bien, es el conflicto armado en Colombia un hecho que ha sido reconocido desde el siglo XX , en donde los diferentes grupos al margen de la ley empiezan a organizarse y traen consigo un sin número de violaciones contra los derechos humanos, violaciones que han marcado la vida de quienes se han visto afectados; masacres, la búsqueda de personas, la toma de la guerrilla, las amenazas, entre otros eventos que ponen en mayor vulnerabilidad a la persona, es así que “la confrontación política se radicalizó y se degradó hasta tal punto que las agrupaciones armadas cometieron masacres, actos violentos con sevicia, crímenes sexuales, despojo de bienes y otros hechos violentos con los cuales castigaban al adversario” (CNMH, 2013, P, 112) citado en (Sofan Ovalle, 2014 p. 6), una época violenta que causó la discriminación y vulneración de muchos seres humanos, que se vieron obligados a salir de sus tierras en muchos casos para salvaguardar sus vidas.

Es de esta manera que Lederach, J (1996) citado en (Castro, 2012 p.24) define el conflicto como “una interacción en negativo o confrontación entre dos o más personas, las cuales tienen una discrepancia profunda por un asunto de naturaleza sustantiva, procesual o emocional”, es decir, es una actividad que afecta a un grupo de personas, impidiendo que realicen sus actividades adecuadamente.

Sin embargo para (Cuervo, 2012) el conflicto “subyace una concepción de sociedad, y en todo orden político subyace una concepción de orden justo”( p. 6 ), con lo que argumenta que el conflicto radica de un poder, poder que busca materializarse y el cual notoriamente afecta a la sociedad, afectando su desarrollo y por ende dignidad.

Dignidad que es reconocida como un valor moral que busca una apreciación de lo individual a lo colectivo, siendo según Kant (1996) “el auto reconocimiento como formulación de reglas autoimpuestas de convivencia y de otro lado, concebirse en relación con los otros siempre como fin y nunca como medio” (Romero & Bernate, 2016 p. 20), una

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

dignidad que se concibe como un fundamento de la libertad y la igualdad, en donde, al verse afectado alguno de estos fundamentos es claro que vulnera propiamente la dignidad humana.

Ahora bien, para comprender mejor el Conflicto, siendo la problemática que afecta a la población civil, (Cuervo, 2012), analiza las teorías del conflicto social, las cuales explican la situación que se ha vivido en el mundo por cuenta del conflicto y lo que estas traen consigo a la sociedad; las teorías consensualitas, en donde el conflicto es una quehacer ajeno a las acciones de la sociedad y las teorías conflictivistas, en donde el conflicto es propio de la estrategia social, sin embargo están inmersos diferentes intereses que llevan a una violencia.

Por otro lado (Castro, 2012), propone desde un enfoque y visión centrado en la reparación, las teorías del conflicto se pueden dividir en tres; Psicológica, la cual es la unión de acciones agresivas a las cuales los sujetos responden luego de una provocación; Estructuralista, la cual toma la estructura social como predominante y no la naturaleza humana, girando en torno a las relaciones de poder que afectan de manera directa a un grupo; por último la Psicosociológica, la cual se sitúa en los dos actores tanto en el individuo como en el sistema social, definiendo que el conflicto se da tanto por las relaciones de poder, como por la oposición de la misma, lo cual genera fuertes confrontaciones que afectan el bienestar de las personas.

De acuerdo con lo anterior, se entiende el conflicto con la segunda postura, ya que analiza el conflicto desde sentires sociales, reconociendo que la reciprocidad en los hechos violentos es lo que ha generado que esta problemática perdure en el tiempo, generando afectaciones económicas, políticas, culturales y sociales que afectan de manera directa a la sociedad, en donde lo que debe prevalecer es el bienestar, pero el cual no se puede dar si no se deja tanta instigación.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Por otro lado, está la implementación de las rutas de atención integral las cuales a partir de la implementación de acciones se enfocan en el cumplimiento de tres fases para su estructura, como lo es; la identificación, la cual reconoce la población a la cual va dirigida y el objetivo que esta busca cumplir; la priorización, es decir el impacto en las áreas de mayor necesidad según el grupo poblacional, ya sea a nivel jurídico, político u organizacional y por último está el resultado, el cual desde procesos institucionales, busca que es te funcione y llegue a la población que va dirigido, minimizando el tramite o servicio por falta de conocimiento. (Gobierno de Colombia, 2015)

Por lo anterior se retoma la importancia de cumplir los tres pasos para la consolidación defectiva de la ruta, haciendo un seguimiento y control de forma eficiente, ya que no son procesos de gran facilidad y los cuales requieren de una planeación para su futura ejecución, es decir:

La ruta de atención y reparación son procesos arduos de asimilar que necesitan una capacitación e introducción detallada para su entendimiento, por lo cual, es necesario tener personas altamente capacitadas y facultadas en habilidades de comunicación que tengan la destreza de instruir a las personas sobre la ruta (...) (Cuellar, 2014 p. 49)

Es de esta manera que es necesario brindar especificaciones de la misma y dar claridades, aportando en la mitigación de una problemática que gira entorno de los actores que intervienen y por lo cual se debe buscar estrategias que fomenten la atención integral de las víctimas.

Ahora bien, desde el análisis investigativo y con las fuentes analizadas, se logra apropiarse de diversas estrategias, herramientas e insumos que logran ser propios para aportar a la

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

investigación inicial, reconociendo dentro de los mismos apartados que proponen como mitigar la problemática, desde estrategias complementarias e innovadoras.

Es de esta manera que Ochoa & Burbano (2014), dentro del análisis que realiza en el departamento del valle del cauca en el 2013, sobre el plan de atención y prevención a víctimas de conflicto, analiza que para una efectiva y oportuna atención se debe implementar acciones de acuerdo a como lo establece la ley, establecer procesos formativos a la población, realizar socialización, activar e implementar la ruta de protección y capacitar funcionarios públicos, siendo acciones que pueden impulsar el cumplimiento y la garantía de los derechos.

Cabe señalar que Ochoa & Burbano (2014), reconocen dentro de la investigación, acciones urgentes que se deben implementar para la prevención de los hechos victimizantes como lo es la “Socialización y activación de la Ruta de protección para minimizar los niveles de riesgo y vulnerabilidad de los funcionarios públicos y amenazas a líderes sociales colectivo de mujeres, defensores de derechos humanos, ONG’s, y comunidades en riesgo.”, siendo la ejecución, socialización e implementación de la ruta de atención indispensable, ya que se convierte en una estrategia de fácil acceso para el accionar paso a paso frente a alguna de las problemáticas o hechos victimizantes que están inmersos en la violencia a causa del conflicto armado.

Del mismo modo y como lo menciona la ley 1448 del 2011, en su artículo 202, citado en (Ochoa & Burbano, 2014 p.49)

“Planes Integrales de Prevención. Se deberán elaborar, validar y actualizar a nivel departamental, regional o local, para el Plan Integral de Prevención a las violaciones de Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario deben contener estrategias y actividades claras de prevención a partir de una metodología rigurosa. En

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

donde se recogen las particularidades de cada hecho víctimizante que requiera de estrategias propias para prevenir el mismo y estrategias de cultura de Derechos Humanos y reconciliación”.

Un abordaje integral que no solo ahonda en la garantía de los derechos humanos de las víctimas del conflicto, sino que busca más allá, implementar mecanismos que porten eficaz y eficientemente a una reparación social que profundice los mecanismos participativos de la sociedad.

Violencia o conflicto que ha atañido miles de dificultades no solo en Colombia, como se analiza en el documento “Nosotros, las víctimas”: violencia, justicia transicional y subjetividades políticas en el contexto peruano de recuperación posconflicto, ha sido un país que tuvo fuertes momentos de violencia que desafiaron al país no solo en el sector social, además a nivel político, creando una coyuntura que trajo consigo momentos necesarios para la intervención de los derechos internacionales humanitarios, una violencia en donde la víctima es considerado como una nueva economía moral, ya que trae consigo nuevas formas de gobierno con lo cual deben crear estrategias que amparen los derechos, como lo menciona;

Una economía moral que se caracterizaría, a su vez, por una universalización del lenguaje del trauma y del discurso emocional del sufrimiento; un discurso que reconfigura las formas de relacionarnos con pasados de violencia y, sobre todo, de representar sus legados, personificados en la figura de una víctima “traumatizada”.

(Taberero Tejero, 2014 p. 9)

Seguido y tras el proceso, Perú reconoció la necesidad de crear una estrategia como lo fue espacios de dialogo, en donde las victimas pudieran expresarse y así mostrar los fenómenos de violencia y por ende pudieran ser reconocidos, a ello le llamaron audiencias públicas, sin

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

embargo y con la recuperación del posconflicto y según lineamientos estatales se establece el Programa Integral de Reparaciones (PIR), lo cual una vez aprobado ante la ley del País, se denominó Registro Único de Víctimas (RUV). (Tabernero Tejero, 2014)

Estrategias que inmersas dentro del conflicto o la violencia peruano, fueron necesarias implementarse, ya que dieron mayor organización en el proceso de garantías y apoyo en la restitución de derechos de los más vulnerados, mostrando como en otros países se deben implementar siempre garantizando el acceso al derecho.

Por otro lado y dentro de la búsqueda se analiza el documento “Analizando la violencia después del conflicto: el caso de Guatemala en un estudio sub – Nacional.”, el cual analiza la violencia de su País, el cual tuvo un aumento mayor después de los acuerdos de paz, una reincidencia en el conflicto la cual denominaron *Violencia de Post-Conflicto*, entendida como “aquella violencia que toma lugar después de la culminación de un conflicto armado”, sin embargo definen que no toda guerra dada después del conflicto es denominada violencia del post-conflicto, ya que esta tiene variables enmarcadas en un sentido fuerte o débil. (Tobón Aguirre, 2014 p.193)

Guatemala tuvo un incremento en los índices de violencia por conflicto armado reportando mayores niveles de muerte a causa de este hecho, sin embargo dentro de las estrategias para aportar una mitigación la autora concluye la necesidad de generar estrategias alternativas de seguridad y el diseño de estrategias que acojan los actores involucrados. (Tobon Aguirre, 2014)

Otro punto que se aborda es desde la investigación denominada “la atención y reparación integral de víctimas desplazadas del municipio de Soacha”, analiza desde el ministerio de salud y protección social, la ruta de atención desde las medidas que garanticen

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

la asistencia, una ruta que brinda de forma detallada el paso a paso del proceso que se debe dar durante el quehacer que la ley establece.

Como lo menciona Programa de las naciones Unidas para el desarrollo (PNUD, 2012), citado en (Cuellar, 2014)

Es deber del Estado, por medio de las diferentes entidades, promover mecanismos de publicidad eficaces dirigidos a las víctimas. A través de estos, se les debe brindar información y orientación sobre sus derechos, medidas y recursos con los que pueden contar y los medios y rutas judiciales y administrativas para acceder a ellos (artículo 30). (p. 48)

La importancia en generar iniciativas de divulgación desde diferentes instituciones, para que llegue a todas las personas y se reciba la información, priorizando los procesos de orientación y comunicación para la clara comprensión de la ruta, e insistir una y otra vez en la explicación de la misma ya que, luego de un análisis de fortalezas y debilidades se permite la consolidación de una estrategia que genere un impacto social.

Para finalizar Cañas Olejua & Garzón López, 2010, realiza un análisis a un instrumento aplicado por el gobierno nacional, en este caso para población víctima de Minas Antipersonal (MAP), indagando el Departamento de Caquetá por la falta de organización que garantizara los derechos humanos y servicios establecidos en para el año 2007 – 2010, siendo de esta manera la importancia en analizar la ruta de atención, en búsqueda de fortalezas y debilidades.

Siendo de esta manera la Ruta de atención a Población víctima de MAP en

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

(...) un punto de partida para la asistencia de las personas afectadas con estos artefactos. En ella se contienen los derechos mínimos que idealmente deben garantizarse a esta población, pero aún está en vía de mejoramiento para una mayor efectividad. (Cañas Olejua & Garzón López, 2010 p.17)

Sin embargo, menciona las dificultades o vacíos que tiene la Ruta y lo cual puede verse reflejado ya que afectan los tramites y las garantías de derechos, por lo cual debe estar siempre en constante reestructuración.

El documento aporta significativamente en el estudio, ya que da un direccionamiento desde el análisis argumental respecto al conflicto y la ruta, así como brinda un sustento teórico y referencial que está ligado al estudio o investigación.

Ahora bien, se observa que diversas investigaciones retoman el conflicto con un enfoque de derechos, en donde lo que prevalece siempre es la garantía o restitución de los mismo, garantizando igualdad a todos ser humano sin distinción, enfoque que es pertinente para la investigación, así mismo acogen la importancia de las rutas de atención para víctimas desde los diferentes hechos victimizantes, en donde se define como un mecanismo de aporte a la mitigación de trámites y que brinde una información clara y oportuna que brinden garantías al momento de acceder a servicios ofrecidos a la Población.

Las anteriores investigaciones aportan en su gran mayoría, acogiendo de ellas primeramente la problemática latente del conflicto en Colombia y la permanencia de esta dificultad, sin embargo, de esto se derivan las diferentes acciones que se han implementado para aportar a la población que se ha visto afectada, así mismo la implementación de rutas y otras herramientas que han sido guía en la restitución de derechos y la prevención de cualquier otro hecho violento o victimizante.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Estrategias de atención, socialización, capacitación y la implementación de acciones son ejemplos que se retoman para la investigación, ya que nutren la gestión o el fortalecimiento que se busca implementar, lo cual desde un sustento teórico es reconocida la pertinencia para seguir indagando en la importancia que tiene el aportar a instituciones en las buenas practicas siempre desde un enfoque social.

### **5.2 Marco Legal**

El conflicto armado en Colombia es una problemática latente aun en el siglo XXI, con lo cual se han generado diferentes estrategias que amparen a la Población víctima de estos hechos y no se vulnere cada vez más sus derechos, es así que se genera la importancia de implementar una ruta de atención como una de las acciones que aporten en la mitigación, la cual sea implementada acorde a la normativa existente en el País.

Es por ello que se retoman dentro del marco legal algunas leyes o decretos que se centran en la atención a PVCA y las garantías a las que debe llegar, siendo estas las de mayor relevancia para la presente investigación.

#### **Constitución Política de Colombia de 1991**

Por la cual se establecen garantías a nivel general en materia de derechos y deberes de los ciudadanos, dando explicita la normatividad con la cual se debe dar cumplimiento desde la constitución colombiana, siendo de esta manera enmarcado en algunos de sus artículos como Art 2 en donde se debe “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”, con lo cual el Estado debe estar a cargo de velar por el cumplimiento de derechos y deberes, sin que estos se vean afectados.

Así mismo dentro de los derechos y deberes del ciudadano, se retoma el Art 94, en el cual se dispone “los derechos y garantías contenidos en la Constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos.”, entendiendo la dignidad como derecho inherente al ser humano y el cual no podrá ser vulnerado o afectado desde la violencia o el conflicto presente en el territorio, se debe salvaguardar la integridad de toda persona. (Corte Constitucional, 2010)

### **Ley 104 de 1993 (Congreso de Colombia)**

En la cual se estipulan elementos que aporten en la convivencia y justicia de la ciudadanía, es por ello y con el fin de mitigar problemáticas a causas del conflicto se dispone en el Art 18; “Para los efectos de esta Ley se entiende por víctimas aquellas personas que sufren directamente perjuicios por razón de los atentados terroristas cometidos con bombas o artefactos explosivos y las tomas guerrilleras que afecten en forma indiscriminada a la población.”

A partir de lo anterior y desde el reconocimiento de la persona víctima en la sociedad Colombiana, el Art 19 expone la importancia de una asistencia humanitaria a todo aquel que se ha visto afectado por hechos terroristas, “entendiendo por tal la ayuda indispensable para atender requerimientos urgentes y necesarios para satisfacer los derechos constitucionales de dichas personas que hayan sido menoscabados por la acción terrorista.”, acciones que afectan

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

la vida del ser humano y las cuales traen transformaciones consigo. (Congreso de la Republica de Colombia, 1993)

### **Ley 387 de 1997 (Congreso de Colombia)**

La presente ley por medio de la cual se generan disposiciones para adoptar medidas de atención y reparación del desplazamiento forzado, brindando garantías que establezcan la atención a población víctima de violaciones constantes a los derechos humanos, reconociendo en su Artículo 3 “De la responsabilidad del Estado. Es responsabilidad del Estado colombiano formular las políticas y adoptar las medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección y consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia.”, siendo el desplazamiento uno de los hechos victimizante que más afecta a la población a causa de la violencia por cuenta del conflicto armado. (Congreso de Colombia, 1997)

### **Ley 975 de 2005 (Fiscalía General de la Nación)**

Dentro de la cual se tiene como fin, facilitar los procesos de paz que se adelantan en el País, así como cuya finalidad es lograr procesos de reincorporación a la vida civil de los diferentes grupos al margen de la Ley, a los cuales se les garantice el cumplimiento de sus derechos, es de esta manera que en su Artículo 37, resalta los derechos de las víctimas en donde “El Estado garantizará el acceso de las víctimas a la administración de justicia. En desarrollo de lo anterior, las víctimas tendrán derecho: Recibir todo el procedimiento un trato humano digno.”, buscando con lo anterior la inclusión de los diferentes grupos sociales y la no discriminación, permitiendo que sean asistidas de manera integral y retornen prontamente a la Vida civil.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Es de esta manera que el Artículo 38 de la presente ley, busca la protección a víctimas y testigos, adoptando medidas que garanticen un bienestar emocional y físico, para lo anterior se dispone “Se dará capacitación especial a los funcionarios que trabajan con este tipo de víctimas.”, esto buscando dar cumplimiento a lo expuesto en la ley y a brindar una oportuna atención. (Fiscalía General de la Nación, 2005)

### **Decreto 1290 de 2008 (Ministerio de Educación Nacional)**

Por el cual se crea el programa de reparación Individual por vía administrativa, en el cual se ejercen facultades legales, en donde se adopten diferentes procedimientos por parte del Estado para reconocer las personas víctimas de transgresiones hacia sus derechos, eventos que han sido atribuidos a grupos al margen de la ley y en materia de reparación integral, deben suplirse los daños causados. (Ministerio del Interior y de Justicia, 2008)

### **Ley 1448 del 2011 (Congreso de la Republica de Colombia)**

Ley actual y de total importancia para los procesos entorno a las víctimas, ya que es un avance normativo en el cual se adoptan medidas de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado en Colombia, estableciendo medidas económicas, jurídicas, sociales y administrativas que se enfoquen en las victimas tanto a nivel individual como colectivo, basándose en los principios de dignidad, buena fe, igualdad, enfoque diferencial, entre otros, con los cuales se garantice el cumplimiento de los derechos humanos de todos aquellos que se han visto afectados de alguna manera por la violencia del país.

Así mismo la Ley 1448, resulta ser la carta de navegación para las víctimas y los diferentes actores que se ven involucrados en estos procesos, ya que ahonda sobre los derechos de las víctimas, tales como en su artículo 28 se mencionan; “1. Derecho a la verdad, justicia y reparación.” “2. Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

comunitario.”, estos entre otros derechos propios, con los cuales se debe garantizar atención y asistencia integral, que proteja de manera inmediata las necesidades básicas de las personas afectadas.

De igual forma la ley en su artículo 203, nos expone la importancia de las rutas y los diferentes medios de acceso para la atención y reparación de las víctimas, dando a conocer que se debe elaborar una ruta única de atención, la cual sea de fácil acceso y permita acceder a la restitución de aquellos derechos que han sido vulnerados.

### **Decreto 28 del 2017 (Alcaldía Municipal de Chía)**

El presente es un decreto municipal de Chía Cundinamarca, con el cual se establece el comité de justicia transicional del municipio y dicta medidas de atención, asistencia y reparación íntegra de las víctimas del conflicto armado, de esta manera pone en manifiesto quienes conforman dicha mesa y las funciones que se deben ejecutar para cumplir con lo manifestado en la ley 1448 del 2011 y todo lo que allí se dispone.

De esta manera se reconoce la importancia como se estipula en el artículo 9 y su apartado 1 “Elaborar y actualizar la oferta institucional y la ruta de acceso a los mismos”, esto creando estrategias que garanticen la participación de las víctimas, desde los planes, proyectos y programas que implementa la mesa en cabeza de la alcaldía municipal, trabajando desde un enfoque diferencial en cumplimiento de la ley y de la normatividad municipal y nacional. (Alcaldía Municipal de Chía, 2017)

La importancia de las anteriores leyes y decretos para la investigación es mayor en la Ley 1448 del 2011 la cual está dirigida completamente a la Población víctima y se retoma como una carta de navegación para reconocer que se debe hacer según cualquier hecho victimizante, así mismo el Decreto 28 del 2017 el cual establece medidas de atención y

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

reparación a víctimas en el municipio de Chía y la necesidad de implementar y socializar según como lo dispone la ley, una ruta de atención a PVCA.

### 5.3 Marco Teórico

El siguiente Marco teórico, permite retomar la información documental oportuna respecto a los enfoques de mayor relevancia en la investigación como lo es la Población Víctima del Conflicto y la Ruta de atención, fundamentando desde el planteamiento del problema, autores que soportan, aportan y le dan una dirección sólida a la investigación.

Colombia es un país que se sigue viendo afectado por las problemáticas a causa del conflicto, el cual es fuente de diversos hechos que afectan la integridad de la persona y por ende su calidad de vida, interrumpiendo su desarrollo individual y así mismo de un colectivo que se ve directamente afectado por actores ajenos que vulneran la dignidad de la persona.

Ahora bien, se retoma desde (Cuervo, 2012), el conflicto como;

(...) una categoría central en las ciencias sociales. Todo orden social se construye sobre la base de una idea de conflicto y de la forma como las sociedades lo tramitan, y el orden político puede entenderse como el acuerdo por medio del cual las sociedades deciden institucionalizar la forma de resolver los distintos conflictos. (p. 6)

Es decir, este enfoque se centra en la sociedad y la importancia de darle orden justo a la misma, en donde la propia colectividad es la encargada de darle solución desde el reconocimiento legítimo de sus derechos.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Por otro lado, se expone el conflicto según Lederach (1996) como “una interacción en negativo o confrontación entre dos o más personas, las cuales tienen una discrepancia profunda por un asunto de naturaleza sustantiva, procesual o emocional”, (Castro, 2012, p. 24) es decir, se define como relaciones interpersonales que se ven afectadas desde las diferencias propias del ser humano, perturbando la naturaleza humana.

De esta manera, la presente investigación acoge a Lederach (1996) con su definición de conflicto, conceptualizado como una realidad en donde están inmersas acciones, sentimientos, emociones, conductas, entre otros fundamentos que se confrontan entre 2 o más personas, llevando a un conflicto social.

Visto lo anterior se entiende por conflicto armado como “el desafío de un sector de la sociedad o de un grupo armado que se percibe representativo al orden político imperante.” (Cuervo, 2012 p.6), un conflicto armado que involucra tanto el sector público, privado y político, en donde las diferentes partes se ven afectadas a causa de las negligencias de un estado-sociedad.

Es de esta manera y soportado en las teorías del conflicto que se analiza desde el enfoque social, aquellas que según (Castro, 2012 p. 20) se denominan Psicológica, Estructuralista y Psicosociológica, retomando esta última desde Lederach. J (1996), como aquella que no se sitúa solamente a nivel individual o nivel social, sino que busca la interacción de los sistemas, reconociendo diversas fórmulas para solucionar los conflictos, dentro de estas esta: la regulación legal, está dentro de la normatividad legal vigente que ampare los derechos de los vulnerados; la negociación, el cual a partir de la normatividad existente, genere lasos en donde se concertación acuerdos entre las diferentes partes; intervención de tercero, cuyas personas expertas analizan el conflicto y lo llevan al ejercicio para aportar a la solución de la problemática.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Desde otra perspectiva se retoma las rutas de atención y las barreras que en ella se presentan, reconociendo que estas son procesos de atención y acompañamiento que se implementa a población víctima, para garantizar medidas de reparación a los derechos vulnerados, desde el hecho victimizante por el cual se haya visto afectado, una ruta de reparación a nivel individual o colectivo. (Orjuela, 2015).

Como lo menciona Giraldo & Lopera (2016) las rutas de atención “son creadas con el propósito de informar a la comunidad víctima sobre el proceso que debe seguir y así garantizar un adecuado proceso” (p.19), dichas rutas implementadas desde el gobierno nacional con la Ley 1448 del 2011, en la cual se establece la reparación a población víctima y desde la cual se crean las oficinas de Unidad de Atención a Víctimas, con las cuales y con apoyo de las rutas de atención se oriente y brinde mejor información sobre el respaldo que el gobierno brinda a aquellas personas que han sido víctimas.

Así mismo comprende que la ruta es “el proceso de acompañamiento a las víctimas en el cual se coordina con otras instituciones el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas.” (Giraldo & Lopera, 2016 p.19), con la cual de manera específica se brindan soportes de atención social, reconocimiento legal o normativo y efectúa estrategias para una ágil atención, siendo por esta razón un elemento de importancia las rutas de atención.

Así mismo Orjuela (2015) nos define las rutas de atención “como un proceso de atención y acompañamiento que la UARIV adelanta para que las víctimas accedan a las medidas de reparación a la que tienen derecho según su condición y hecho victimizante sufrido.” (p.62), una ruta que busca brindar una atención y reparación a las víctimas, ya sea de manera individual o colectiva, teniendo claro según la ley 1448 del 2011, cual es el hecho sufrido, las causas de este y así mismo las consecuencias que ha dejado, con el fin en crear un

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

registro que permita un posterior seguimiento a las víctimas y por ende una atención constante.

Es de esta manera que los dos autores que se exponen dentro de la Ruta de atención, permite reconocer que estas están ligadas a la ley 1448, la cual dispone dentro de sus artículos diferentes formas para la población, cuyo sea el hecho víctimizante en el cual se vean inmersos y los derechos con los que está amparado para resguardar su integridad y dignidad, recordando que desde la ley antes mencionada se acuerda un Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral denominado (PAARI), con el cual se argumentan las rutas de atención y se brinda la oferta institucional en el territorio que se aplique.

Desde otro aspecto de gran importancia, se retoman los enfoques, los cuales están inmersos en las acciones que se llevan a cabo y son esenciales para comprender por qué deben ser transversales en toda la investigación.

El enfoque de Derechos humanos, en primera medida es un enfoque que retoma la importancia de la protección de los derechos del ser humano, previniendo la vulneración de estos, generando estrategias que busquen el respeto y cumplimiento de los mismos, un enfoque que se define como aquel que,

(...) está basado en los valores, principios y normas universales, propios de la dignidad de la persona humana, que se refieren a la vida, libertad, igualdad, seguridad, participación política, bienestar social y cualquier otro aspecto ligado al desarrollo integral de la persona, y que se sustentan en los derechos humanos. (Borja, García, & Hidalgo, 2011 p.13)

Buscar garantizar la protección del ser humano como eje principal y central para el desarrollo de cada sujeto, “Un desarrollo basado en este enfoque, pretende transformar las

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

relaciones de poder que existen, corregir las desigualdades, las prácticas discriminatorias y el injusto reparto de poder, por ser estos los principales problemas que obstaculizan el desarrollo.” (Borja, et.al 2011 p. 13) en donde desde la normatividad que existe no se invisibilice las obligaciones que tiene el Estado, priorizando las circunstancias propias de cada sujeto, dejando de lado las desigualdades y mejorando los procesos desde un concepto de dignidad humana, en donde sea justa la atención y participación de cada sujeto.

Ahora bien, desde el proceso investigativo se retoma en segunda instancia, el enfoque diferencial, el cual

(...) nace –en principio– con la pretensión de ofrecer un panorama de restitución de derechos a víctimas del conflicto desde sus particularidades; parte, por tanto, de la noción de diversidad y vulnerabilidad de estas personas, por lo cual, su interés se centra en “devolver derechos” de manera efectiva. (Observatorio de Construcción de Paz, 2012 p. 15)

Es decir, un enfoque que busca partir de las características propias de cada grupo poblacional, como lo es en este caso las víctimas del conflicto armado, a quienes, desde sus necesidades y características propias, se debe desde el enfoque de derechos garantizar el cumplimiento de los mismos en igualdad de condiciones, pero partiendo de las características propias, como lo retoma el enfoque diferencial.

Es de esta manera que se reconoce desde la creación del enfoque diferencial el gran valor que tiene, ya que desde la “escena social ha sido importante a partir del reconocimiento de las víctimas de diferentes conflictos armados como sujetos de derechos que requieren ser atendidos de acuerdo a las diferencias socioculturales y étnicas que representan la diversidad de la nación colombiana” (Observatorio de Construcción de Paz, 2012 p. 16) un enfoque que

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

en conjunto con el de derechos nos permitan desde el análisis y la divulgación dar a conocer la gran importancia y lo fundamental que es la atención de todos y para todos, con igualdad de condiciones.

Un enfoque que se encamina en “reconocer la diversidad y multiculturalismo del país, retomando la importancia de este enfoque para el fortalecimiento y consolidación de procesos de construcción de paz sólidos en Colombia.” (Observatorio de Construcción de Paz, 2012, p. 16), prevaleciendo la protección social desde el marco normativo exigido y desde la concepción social, velando siempre por el bienestar y la transformación desde aspectos positivos, en donde prevalezca la aceptación de las diferencias y se disminuya la vulnerabilidad.

Es por lo anterior que se acoge para la investigación una recopilación teórica que se enfoca en reconocer la persona víctima, desde cualquiera de los hechos victimizantes reconocidos ante la ley (Desplazamiento forzado, Desaparición forzada, Homicidio, Masacre, Minas antipersona, Munición sin explotar y artefacto explosivo, Secuestro, Tortura, Reclutamiento Forzado de niños y niñas, entre otros) analizando frente al estado del arte que diferentes autores se sitúan en el reconocimiento de víctima puntualmente por un hecho de los antes mencionados y su proceso se enfoca puntualmente en uno de ellos, es así que teóricamente se recoge la necesidad de comprender que una persona es víctima siempre y cuando se esté viendo afectada su integridad.

Por otro lado se analiza desde la importancia de la Creación de mapas de ruta o de rutas de atención, coincidiendo con los autores investigados, que dichas rutas son creadas o establecidas con el fin de aportar en la minimización de trámites para un grupo poblacional, siendo en este caso la población víctima del conflicto armado, sin embargo las rutas pueden

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

ser aplicadas en contextos educativos, de salud o de convivencia en general, ya que como se retoma, son mecanismos de aporte a las entidades públicas.

Es así, que se analizan puntualmente los dos enfoques pertinentes para esta investigación como lo son el Conflicto o Víctimas del Conflicto y las Rutas de atención, puesto que lo segundo resulta ser parte de la solución a una problemática existente en todo el país, pero la cual debe tener un cumplimiento normativo para llegar a dicha solución, siendo de esta manera la importancia de en primer medida la creación de rutas en ámbitos municipales, departamentales y nacionales, las cuales no solo sean creadas como requerimiento del estado, sino que sean implementadas y aún más sean divulgadas y socializadas con la comunidad víctima, con los actores relacionados, siendo este el objetivo final de la investigación, por ende se genera en primer medida un análisis que permita reconocer desde el ámbito interno y externo, oportunidades/fortalezas y debilidades o amenazas que se encuentren o se puedan generar al momento de la necesidad de promocional la existencia de una ruta estructurada.

### **5.4 Marco Conceptual**

El presente marco conceptual recopila conceptos básicos que sustentan la investigación y que se retoman tras una revisión documental, acogiendo desde la postura del autor definiciones que brindan una claridad respecto a las líneas o enfoque de investigación.

Definiciones como Vulnerabilidad, Conflicto armado, Ruta de atención, entre otras que se ciñen a la estructura investigada y los cuales desde diferentes campos pueden ser

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

retomados, es por ello que por medio de autores, Documentos Jurídicos y Normativos se logran puntualizar definiciones concretas que encaminen al lector.

**Víctimas:** Según la ley 1448 del 2011 en su artículo 3, define que:

Se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. (Congreso de la Republica, 2011)

**Vulnerabilidad:**

La vulnerabilidad se entiende como un conjunto de características de un sujeto, grupo o comunidad que los predispone o hace susceptibles a sufrir daño a partir de la ocurrencia de un fenómeno desestabilizador. Se establece con base en la existencia o no de capacidades para anticipar, sobrevivir, resistir y recuperarse del impacto de la concreción de una amenaza. Para el IRV la vulnerabilidad hace referencia al grado de fragilidad y/o exposición de la población de un municipio, que la hacen susceptible de ser víctima de infracciones al DIH o graves y manifiestas violaciones a los derechos humanos en el marco del conflicto armado interno; se analiza con fundamento en las condiciones demográficas, socioeconómicas, institucionales, comunitarias y geográficas del municipio y su población. (Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas., 2013)

**Protección:** La protección es un mecanismo al cual todo ser humano tiene derecho, la protección a los derechos fundamentales, empezando por la vida, en relación con lo anterior, la Guía Metodológica la define como “las medidas de protección son acciones que emprende

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

o elementos físicos de que dispone el Estado con el propósito de prevenir riesgos y proteger los derechos a la vida, integridad, libertad, y seguridad personal de los protegidos” (Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas., 2013)

**Conflicto armado interno:** Como se considera desde el Ámbito del derecho Internacional Humanitario,

(...) son enfrentamientos armados prolongados que ocurren entre fuerzas armadas gubernamentales y las fuerzas de uno o más grupos armados, o entre estos grupos, que surgen en el territorio de un Estado (Parte en los Convenios de Ginebra). El enfrentamiento armado debe alcanzar un nivel mínimo de intensidad y las partes que participan en el conflicto deben poseer una organización mínima. (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2008)

**Ruta de Atención:** Una ruta de atención es una herramienta que busca simplificar los trámites y brindar sin mayor complejidad los procesos que se deben orientar a una población en particular, en este caso como lo es la población Víctima del Conflicto.

Es decir, la ruta es;

(...) una estrategia del Gobierno de Colombia que busca dar respuesta a aquellas necesidades más apremiantes y estratégicas de los ciudadanos y empresarios frente al acceso a los servicios provistos por las entidades públicas. Igualmente, es un instrumento que persigue el mejoramiento de los procesos internos de las entidades públicas y el aprovechamiento de la información pública para la generación de valor. En tal sentido, el mapa de ruta focaliza las acciones en estos tres temas relevantes, con el fin de producir un mayor impacto y transformación en la gestión pública, basado en el uso de la tecnología. (Gobierno de Colombia, 2015)

## **Capítulo 6. Elaboración de Instrumentos de Recolección de Información.**

Como se menciona en el capítulo 4, Diseño metodológico para la presente investigación serán utilizados los siguientes instrumentos para la recolección de información, como lo son:

**Documentos y Registros:** Documentos normativos, institucionales o personales, diarios de campo, hojas de registro o chequeo, imágenes, videos, entre otros documentos que permiten recolectar información escrita para ser analizada y aportan a la estructura y análisis de lo que se estudia.

**Entrevistas:** Dentro del manejo de entrevistas, estas serán de tipo Estructuradas, entendiéndose como aquella en donde el entrevistador realiza una guía de preguntas específicas a la temática de la cual quiere investigar y se ciñe puntualmente a dichas preguntas. Se enfoca en un orden u seguimiento de las preguntas. (Sampieri, et al 2014 p. 403)

### **Procedimiento**

Para la aplicación de entrevistas se realiza el protocolo, el cual contendrá el objetivo de la misma y las preguntas que orientaran el desarrollo, para su posterior análisis.

**PROTOCOLO PARA ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

**OBJETIVO:** Identificar la pertinencia de la Ruta de atención a población víctima del conflicto armado y los procesos desarrollados entorno al conocimiento de la misma por parte de los diferentes actores sociales.

Las entrevistas se realizarán a funcionarios de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Chía y/o Funcionarios de Secretarías del Municipio, quienes tengan un trabajo entorno al manejo de la PVCA, con el fin de analizar lo pertinente a la Ruta de atención.

Al inicio de la encuesta es necesario contar con la aprobación o firma del consentimiento informado, lo cual permite la transparencia de la información. (Ver Anexo 2)

**Preguntas personales**

1. ¿En dónde trabaja?
2. ¿Cuál es su cargo o Función en la Institución? *(Esto con el fin de garantizar en voz del entrevistado la transparencia de la encuesta y la relación que tiene con la PVCA)*
3. Desde la Alcaldía del Municipio de Chía y la Secretaría de Gobierno se crea la Ruta de Atención a PVCA. ¿Conoce usted la existencia de la misma? En caso que su respuesta sea afirmativa, Cuéntenos acerca de ella ¿Porque se crea? ¿Cuál es su estructura? ¿Se encuentra aprobada? *(Esta pregunta nos permite conocer la existencia de la ruta y la estructura, fin e importancia por la que se crea)*
4. Si la respuesta anterior fue afirmativa responda. ¿Qué estrategias comunicativas o de socialización se han utilizado para dar a conocer la Ruta de Atención a PVCA?

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

5. ¿Considera que hace falta alguna estrategia y que se debe reforzar o incidir en alguna? *(Conocer las estrategias que se aplicaron y las que pueden hacer falta, son necesarias al momento de realizar el plan estratégico como herramienta de resultados).*
6. Es necesario generar alianzas con otras organizaciones, instituciones y/o secretarías municipales para lograr el cumplimiento de la Ruta de Atención a PVCA? Si su respuesta es afirmativa cuéntenos ¿Que Instituciones y Por qué?
7. ¿Cree usted que los procesos de Socialización de la Ruta de Atención a PVCA, permite mejorar los niveles de atención de la PVCA en sus necesidades básicas y primarias?

**¡Muchas Gracias!**

El anterior protocolo de Entrevista se aplica a Dos (2) Funcionarios de la Secretaría de Gobierno del municipio de Chía, quienes son los encargados del proceso con la PVCA y quienes tienen un conocimiento directo de la Ruta. No se aplica a ningún otro funcionario, ya que se manifiesta que nadie más tiene un trabajo o conocimiento de esta y no podrá brindar una respuesta asertiva.

Las siguientes entrevistas se estructuran con el fin de conocer la existencia de la ruta de atención y los procedimientos que se realizan con ella, así como su funcionalidad e importancia a nivel municipal. Se pone en conocimiento del lector que se cuenta con la aprobación por parte de los entrevistados para el análisis de sus respuestas, lo anterior con firma del Consentimiento Informado.

A continuación, se dan a conocer las respuestas de los entrevistados de acuerdo al protocolo previamente expuesto en el documento:

FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta Entrevistado 1</b>	<b>Respuesta Entrevistado 2</b>
1 ¿En dónde trabaja?	Secretaría de Gobierno.	Secretaría de Gobierno.
2Cuál es su cargo o Función en la Institución?	Secretario de Gobierno	Enlace Municipal de Víctimas del Conflicto.
3 Desde la Alcaldía del Municipio de Chía y la Secretaría de Gobierno se crea la Ruta de Atención a PVCA. ¿Conoce usted la existencia de la misma? En caso que su respuesta sea afirmativa, Cuéntenos acerca de ella ¿Porque se crea? ¿Cuál es su estructura? ¿Se encuentra aprobada?	Si, conozco de la existencia de la Ruta de Atención a PVCA.  Esta ruta fue creada para complementar los procesos que se desarrollan en la Secretaría de Gobierno para este grupo poblacional y por las necesidades que manifestaban los usuarios, además por la experiencia que demostró el enlace de víctimas en diversos temas de	Si, conozco de la existencia de la Ruta de Atención a PVCA.  Esta ruta fue creada basados en la necesidad que se evidencio de direccionamiento a la PVCA, que se acercaba a esta Dependencia en busca de apoyo en las diferentes instancias de la Administración Municipal.

FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	<p>atención a la población, se creó la estructura de la ruta de direccionamiento a la PVCA, para facilitar de forma gráfica el conocimiento y acceso a los diferentes servicios de la Administración.</p> <p>En la Ruta, participan todas las dependencias a las cuales el Enlace direcciona a las diferentes Secretarías según las manifestaciones de necesidad de los diferentes servicios. Siempre teniendo en cuentas las necesidades de la población. La Ruta fue aprobada por el Comité Territorial de Justicia Transicional,</p>	<p>La estructura que se ha dado a la Ruta, involucra a todas las dependencias y el proceso de direccionamiento que se hace desde el Enlace de Víctimas a la oferta institucional y de servicios de la Administración Municipal, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y priorización de la PVCA.</p> <p>La Ruta está plenamente aprobada en el Comité Territorial de Justicia Transicional, que es la instancia de articulación municipal con la Política Pública de Víctimas, que es la Ley 1448 de 2011.</p>
<p>4 Si la respuesta anterior fue afirmativa responda. ¿Qué estrategias comunicativas</p>	<p>Desde el momento de aprobación de la Ruta de Atención en el CTJT, se tiene publicado en</p>	<p>A partir de la aprobación de la Ruta de Atención en el CTJT, se ha publicado en</p>

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

<p>o de socialización se han utilizado para dar a conocer la Ruta de Atención a PVCA?</p>	<p>cartelera de la Secretaría de Gobierno la imagen de la ruta, que siempre se activa desde el momento mismo que llega la víctima y el enlace detecta las necesidades que pueda tener de forma individual y de su grupo familiar. Según las necesidades manifestadas, se remite a cada persona a la Dependencia que se requiera, según el Programa y el grupo etario.</p>	<p>cartelera de la Secretaría de Gobierno la estructura grafica de la ruta, que se activa una vez se atiende a los usuarios que llegan a solicitar orientación o que desconocen todos los beneficios que ofrece la Administración Municipal para la PVCA.</p> <p>De igual forma, todas las secretarías, tienen conocimiento de la Ruta y hacen lo pertinente, según los procesos que se manejan en cada dependencia.</p>
<p>5. ¿Considera que hace falta alguna estrategia y que se debe reforzar o incidir en alguna?</p>	<p>Es importante resaltar que el trabajo mancomunado que se hace con las diferentes secretarías, hace que las estrategias de atención se fortalezcan cada día y además las victimas</p>	<p>Cada día surgen nuevas estrategias de comunicación con la PVCA, ya que debido a la multiculturalidad de las personas quienes atendemos, se establecen nuevas formas de</p>

FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	<p>también nos enseñan nuevas formas de atención según sus propias costumbres e idiosincrasia</p>	<p>hacer conocer la ruta, pues como veras, cada individuo tiene una forma diversa de entendimiento acerca de los servicios de la Alcaldía. Es de entender que la adaptación de cada grupo familiar se diferencia, según la zona del país de donde llegan y de los usos y costumbres que tengan.</p>
<p>6.Es necesario generar alianzas con otras organizaciones, instituciones y/o secretarías municipales para lograr el cumplimiento de la Ruta de Atención a PVCA? Si su respuesta es afirmativa cuéntenos ¿Que Instituciones y Por qué?</p>	<p>Si, evidentemente los procesos se fortalecen desde las alianzas estratégicas y la idea del Servicio de la Administración Publica es atender cabalmente, las necesidades de todos nuestros ciudadanos.</p> <p>Es así, que siempre se busca el mejoramiento en la atención a todos los grupos poblacionales</p>	<p>Sí, es indispensable contar con el concurso de todas las dependencias de la Administración Municipal, Entes descentralizados e incluso empresa privada para lograr efectividad en la ruta.</p> <p>Por ejemplo, el SENA, para temas de acceso a formación gratuita y de calidad en Programas</p>

FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	<p>y especialmente a los de especial protección como lo es la PVCA.</p>	<p>técnicos, tecnológicos o de cursos cortos, Dirección Nacional de Reclutamiento, para definición de situación militar, la UARIV, SNARIV, Gobernación de Cundinamarca, Ministerios y otros organismos de Orden Nacional o Departamental que incidan en el cumplimiento de la Política Publica de Víctimas. Por otro lado también se ha recibido apoyo importante de Empresas como la Cámara de Comercio de Bogotá, en temas de capacitaciones en formación de Empresa y de Instituciones de Educación Superior que se han interesado en Procesos formativos y de emprendimiento de los grupos organizados de víctimas.</p>
--	---	---

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

<p>7. ¿Cree usted que los procesos de Socialización de la Ruta de Atención a PVCA, permite mejorar los niveles de atención de la PVCA en sus necesidades básicas y primarias?</p>	<p>Si, el conocimiento de la ruta, nos ha permitido atender a una gran cantidad de usuarios ya que es como una bola de nieve que crece a medida que los usuarios satisfechos socializan el proceso de atención llegan nuevos casos y más personas en busca de solución a sus necesidades.</p>	<p>Si, evidentemente las víctimas son las directamente beneficiadas al conocer la ruta de Atención Prioritaria que se creó para optimizar su atención por parte del ente territorial. Cada vez que una víctima, recibe la atención priorizada y con altos estándares de calidad por parte de la Administración Municipal, se convierte en multiplicados de experiencias exitosas y de accesibilidad a la oferta de servicios de la Administración Municipal, lo que permite atender sus necesidades en las diferentes áreas.</p>
---	---	--

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Seguido al conocimiento de las respuestas dadas por los entrevistados, se realiza un breve análisis de cada una de las siete (7) preguntas y las respuestas dadas, con relación a la observación y lo experimentado durante el proceso, esto como paso importante para la estructuración del plan estratégico para el fortalecimiento de la Ruta de atención.

<b>Pregunta</b>	<b>Análisis</b>
1	Se reconoce que la entrevista fue realizada a funcionarios de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Chía, como lo responden en la misma, siendo los entrevistados mayores de edad, y siendo funcionarios de la organización que creo la Ruta de atención y la cual está en la obligación de socializarla y retomarla, como lo menciona la ley 1448 del 2011.
2	Su quehacer laboral esta netamente involucrado al trabajo con PVCA, ya que sus respuestas dan a conocer que el entrevistado 1 es secretario de Gobierno, es decir la cabeza primordial y el entrevistado 2 labora en el Enlace Municipal de Victimas del Conflicto, siendo de esta manera entrevistados acordes para responder las siguientes 5 preguntas respecto a la Ruta.
3	Concuerdan en conocer la Existencia de la Ruta de atención y manifiestan que la aprobación de la misma se da por el comité de justicia tradicional del municipio, sin embargo, ninguno menciona fecha o autor de la ruta y cuánto tiempo es la validez de la misma, No se conoce si se han hecho actualizaciones. Este análisis se da desde la observación, ya que el documento no cuenta con fecha de creación o aprobación.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	Mencionan que se crea con el fin de brindar un direccionamiento a la población según lo requiere la ley 1448 del 2011, siendo esta la Política pública de PVCA.
4	Se menciona por parte de los dos entrevistados que la Cartelera de la Secretaría de Gobierno cuenta con la Ruta como forma de divulgación o socialización de la misma, sin embargo en las diferentes visitas que se han hecho no se evidencia que este en la cartelera la imagen de la ruta, lo cual genera falta en los procesos de socialización de la misma, Así mismo mencionan que las diferentes entidades y organizaciones están enteradas de estas, sin embargo cuando se realizó la encuesta como sustento de la problemática, esta arrojó que a los funcionarios de las diferentes entidades que se preguntaron, el 90% responde no conocer de la existencia de la misma.
5	Se evidencia que por parte de la secretaría de gobierno, hay una conciencia en la importancia de implementar estrategias de comunicación y atención, no solo en gobierno sino en las dependencias del municipio para el trabajo con la población.
6	El generar alianzas en clave en el éxito de la ruta de atención a PVCA, ya que con estas se logra dar una mejor atención a la población. Mencionan la necesidad de generar alianzas tanto públicas como privadas como lo do las dependencias institucionales, el Sena, entre otras. Es por ello que es necesario como estrategia para el fortalecimiento, implementar acciones en donde las

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	diferentes organizaciones conozcan la ruta y así mismo se vinculen en el proceso con el fin de hacer un trabajo en red y manejar la misma información.
7	El socializar la ruta es importante según mencionan los entrevistados, ya que les permite dar a conocer los procesos a mayor población y así mismo la funcionalidad de esta sin embargo se evidencia la necesidad de implementar acciones diferentes que permita llegar a más población con el conocimiento de la ruta, ya sean ferias institucionales, registros de población, actividades dirigidas a este grupo, capacitaciones, entre otras, que permita visibilizar mayor trabajo entorno al conocimiento de la ruta y el paso a paso.

**Análisis de Documentos:** Se retoma la Ruta de atención a PVCA direccionada desde la secretaría de gobierno, con la cual se genera un análisis de la existencia y pertinencia de la misma.

Ruta de Atención a Población Víctima del Conflicto Armado del Municipio de Chía.  
(Mariad. Enlace de Víctimas Municipio de Chía., sf) (Ver Anexo 3)

La ruta de atención es considerada un documento público e institucional, el cual debe ser creado por cada municipio y con un soporte escritural, de fácil disponibilidad y accesibilidad a la Comunidad municipal, principalmente a la PVCA que arriba al Municipio.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

LISTA DE CHEQUEO	
RUTA DE ATENCIÓN PRIORITARIA A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA	
COMPONENTES	
¿Se elabora la ruta única a las medidas de ayuda humanitaria, según se dispone en la ley 1448 del 2011, a través de las cuales las víctimas podrán ejercer sus derechos?? ART 203	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se informa sobre la elaboración de las rutas y medidas de acceso según se dispone en la ley 1448 del 2011? ART 30	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se encuentra aprobada a nivel municipal la ruta de atención?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se especifica fecha de aprobación de la Ruta de atención a PVCA?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿ Se involucran entes descentralizados del municipio de Chía?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se evidencia el direccionamiento para el trámite del Registro Único de Víctimas (RUV)? Identificación	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

¿Se evidencia el direccionamiento para el trámite de acceso al sistema de Salud?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se evidencia el direccionamiento para el trámite de acceso al sistema educativo?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se evidencia el direccionamiento para el acceso a programas sociales?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿ Se evidencia en el documento el trabajo desde el Enfoque Diferencial y de Genero?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

Se evidencia la existencia de la ruta de atención prioritaria dirigida a PVCA del municipio de Chía, la cual se estructuró desde la Secretaría de Gobierno y la oficina de seguridad y convivencia ciudadana, la cual se guía bajo los lineamientos de la ley 1448 del 2011, la cual dicta “medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. (Congreso de la Republica, 2011)

Así mismo es clara la estructura que se debe priorizar tanto en el ámbito de salud, educación, acceso a programas sociales y el paso primordial como lo es el trámite del RUV, adicional a ello se tienen presente dos entes descentralizados del municipio de Chía como lo son el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) y el Instituto Municipal de Recreación y Deportes (IMRD), llamados descentralizados, ya que son

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

autónomos en las decisiones y no se direccionan directamente de la Alcaldía Municipal, estas entidades brindan apoyo en programas de vivienda, recreación y manejo del tiempo libre.

Dentro de la Ruta se evidencia el enfoque Diferencial y de Genero, siendo esencial al momento de brindar una asistencia o atención a la PVCA, sin embargo, el documento no cuenta claramente con la citación del documento fecha de creación y de aprobación de la Ruta, lo cual deja vacíos en el proceso y dificulta tener claridades de la actualización de la misma.

Ahora bien, es indispensable resaltar que por medio de la Observación se pudo evidenciar que existe una gran brecha para acceder o tener acercamiento a la Ruta de atención, siendo este un documento elaborado y aprobado, lo cual lo hace de acceso público.

Considerando lo anterior se toma como parte importante en la recolección de información puesto que esto sirve como elemento para la conformación de estrategias que fortalezcan la implementación, estructuración, evaluación y socialización del Documento que en cuyo caso ha sido elaborado como requisito desde la normatividad nacional y como elemento de apoyo para la organización y la comunidad a beneficiarse.

## **Capítulo 7. Resultados Finales**

Como herramienta de la gerencia social se retoma la Planeación estratégica, esta con el fin en reconocer desde un proceso de planeación un estudio interno y externo que se retoma desde el análisis DOFA las fortalezas/debilidades y las oportunidades/ amenazas que se puedan evidenciar en los procesos entorno a la ruta de atención, así mismo puntualizar desde un direccionamiento estratégico la misión, visión, principios y los focos de valor de la organización, por último se reconocen las posibles estrategias que permitan fortalecer la ruta y sean guía para el proceso de aporte tanto a la organización como a la comunidad en general.

A continuación, se da a conocer el resultado final del proceso y los aportes que se consolidaron entorno al proyecto investigativo y el análisis en general.

### **Perfil y caracterización de la Organización.**

Si bien es cierto que el Proceso se desarrolló desde la Secretaría de Gobierno del Municipio de Chía, la caracterización, perfil y principios parten de la cabeza general que direcciona la Secretaría como lo es la Alcaldía Municipal de Chía, ya que Gobierno se articula al perfil general de esta.

Es por lo anterior que se parte en ser una entidad pública que se radica en el Municipio de Chía, cuya estructura gira entorno a al cumplimiento de funciones que emane o asigne la constitución y demás leyes, en pro del beneficio de la comunidad que allí radica y del ente territorial.

<b>Descripción de la Organización</b>	
(Concejo Municipal de Chía, 2016 - 2019)	
<b>Nombre de la Organización:</b>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA  SECRETARÍA DE GOBIERNO
<b>¿Cuál es la actividad principal de la organización?</b>	
<p>Según la Constitución política de 1991 en ARTICULO 311, las función o actividad principal de una Alcaldía es que "como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes."</p>	
<b>Tamaño, lugar donde desarrolla sus actividades, tiempo que lleva operando en Colombia, usuarios que atiende, representatividad de la organización en el sector y principales hitos (hechos históricos relevantes)</b>	
<p>La Alcaldía Municipal de Chía, se encuentra ubicada en el Departamento de Cundinamarca, en el Altiplano Cundiboyacense, dentro de la Provincia de Sabana Centro, a 20 minutos del Norte de Bogotá. Según Proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el 2019 se cuenta con 138.822 habitantes. Fundado en el año 1537.</p>	

### Quiénes son los benefactores (quienes nos proveen, de quienes dependemos)

Los benefactores principales para la organización son: 1. Impuestos Municipales: Los cuales permiten resolver recursos, dentro de ellos están: Impuesto de Industria y Comercio, Impuesto Predial Unificado, entre otros. 2. Transferencia de la Nación: Son transferencias recibidas del Gobierno Nacional y otras entidades, para fines específicos como la salud, la educación, la gestión social, entre otros. 3. Sistemas Generales de Participación

Departamento	CUNDINAMARCA	
Nombre Municipio o Departamento	217525175 - CHIA	
Vigencia	2017	
Categoría	Primera	
Límite del Gasto	65%	
Descripción sobre la Certificación	Procede la Certificación de la Entidad.	
<b>Ingresos Corrientes de Libre Destinación (ICLD)</b>		
Concepto	Descripción	Ejecución (Miles de Pesos)
1.1.01.01.40	Predial Unificado	49.670.893
1.1.01.02.39	Industria y Comercio	26.198.537
1.1.01.02.45	Avisos y Tableros	3.910.056
1.1.01.02.49	Delineación y Urbanismo	23.091.148
1.1.01.02.61.01	Sobretasa Consumo Gasolina Motor Libre Destinación	11.710.781
1.1.02.01.01.01	Tránsito y Transporte	795.249
1.1.02.01.01.09	Plaza de Mercado	218.490
1.1.02.01.01.13	Matadero Público	368.796
1.1.02.01.01.19	Expedición de Certificados y Paz y Salvos	75.616
1.1.02.01.01.37.98	Otras ventas de Bienes y Servicios	157.773
1.1.02.01.01.39	Arrendamientos	747.635
1.1.02.01.01.98	Otras Tasas	123.939
1.1.02.01.03.15	Intereses moratorios	1.664.856
1.1.02.01.03.98	Otras Multas y Sanciones	676.770
1.1.02.02.01.03.01.01	De Vehículos Automotores	594.441
1.1.02.02.03.09.09	Degüello de Ganado Mayor	206.656
<b>TOTAL ICLD</b>		<b>120.211.636</b>

*Ilustración 2. Recursos Municipio de Chía.*

*Fuente tomada de la Contraloría General de la Nación.*

### ¿Qué nos ofrecen y qué buscamos de ellos?

La ejecución de actividades que garanticen el desarrollo municipal, la calidad de vida de la comunidad, el nivel de satisfacción de las Necesidades Básicas y la mejora en la percepción de la imagen corporal. Englobado en acciones como salud, educación, seguridad, vivienda, ambiente, deporte.

**¿Quiénes son los beneficiarios o usuarios? (A quienes nos dirigimos, quienes dependen de nosotros)**

Comunidad del Municipio de Chía.

**¿Qué buscan de nosotros?**

Una entidad comprometida en las necesidades de la población, que se base en la eficiencia y transparencia en la administración de recursos, el desarrollo social, cultural, político y económico.

**¿Cuál es nuestra oferta de valor?**

Mejorar continuamente la gestión municipal y sus resultados en términos de conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad, frente al cumplimiento del plan de desarrollo teniendo como referentes las políticas de orden nacional e internacional

**Quiénes son nuestros colaboradores, ejecutores del proyecto (Quiénes apoyan el desarrollo del proyecto)**

Entidades institucionales desde el Sector Salud, Educación Desarrollo Social y

Económico, hacienda entre otros, así como entes descentralizados como:

- Instituto Municipal de Recreación y Deportes.
- Empresa de Servicios Públicos de Chía “EMSERCHÍA”.
- Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial “IDUVI”.
- Bomberos Voluntarios de Chía

**¿Que buscamos de ellos?**

El respeto de políticas sociales que beneficien a la comunidad al 100%, brindando asesorías y ejecutando planes o programas que obedezcan al cumplimiento de los principios y la misión institucional.

**Cómo deben ser (cualidades personales y profesionales)**

Personales: Respeto - Cumplimiento – Compromiso – Participación – Liderazgo.  
Profesionales: Inclusión Social – Responsabilidad Social – Desarrollo Sostenible e Integral.

**¿Cuáles son los objetivos globales de la Organización en los próximos años?**

- Garantizar la calidad en la atención y prestación de servicios de su competencia.
- Satisfacer de manera oportuna y efectiva la demanda de servicios y trámites de la población
- Promover el desarrollo social incluyente, cultural, político, participativo, económico sustentable, físico y ambiental sostenible del Municipio.
- Asegurar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos financieros, físicos y tecnológicos del Municipio.
- Asegurar el desarrollo integral de los Servidores Municipales durante su ingreso, permanencia y retiro.

**¿Cuáles son los principales procesos internos de la Organización?**

Los procesos internos que desarrolla la organización son:

- Estratégico: Direccionan el Desarrollo de la organización.
- Misionales: Cumplimiento de la Misión de la Organización.
- Apoyo: Fortalecimiento para el cumplimiento de Calidad.
- Evaluación: Procesos de Control y Verificación para el mejoramiento Interno.

**¿Cuál es la estructura organizacional de la Organización?**

**Ver Anexo 4**

**¿Cuál es la cultura de la organización?**

Se basa en una cultura en construcción hacia el tejido social, que busca el crecimiento de la sociedad entorno al mejoramiento de factores como la Educación, la Salud, la seguridad, entre otras acciones, apostándole al desarrollo de acciones que fortalezcan el quehacer social.

**¿Cuáles son los factores clave de éxito de este tipo de Organizaciones?**

Implementa planes, programas y proyectos dirigidos a población como Primera Infancia, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Personas con Discapacidad y en situación de Vulnerabilidad, generando estrategias que garanticen el desarrollo Integral.

Así mismo se da a conocer en concordancia con la secretaría de Gobierno, la Misión y Visión Institucional, lo anterior retomado desde el plan de Desarrollo Municipal “Si Marcamos la Diferencia” con Vigencia 2016 – 2019.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Misión de la organización: “Chía tiene como misión, identificar, priorizar y generar las acciones y estrategias necesarias para satisfacer las necesidades de sus habitantes, generando condiciones para mejorar su calidad de vida mediante el desarrollo económico y social.” (Concejo Municipal de Chía, 2016 – 2019 p. 4)

Visión de la Organización: “Chía, centro histórico y territorio de paz, privilegiado por su ubicación estratégica en el entorno regional, será en el 2030 un Municipio educador, turístico y cultural, basado en un desarrollo competitivo, sustentable y sostenible, con liderazgo y acciones conjuntas regionales, buscando la generación de espacios verdes y condiciones ambientales óptimas para el desarrollo del Municipio, expresado en mejores niveles de calidad de vida de sus habitantes; desde lo ambiental, el Municipio realizara todas las acciones encaminadas a la recuperación y protección de la cuenca alta del Rio Bogotá, al saneamiento del mismo y del Rio Frio y será impulsor de Políticas de Preservación, reforestación y recuperación de áreas protegidas; se integrara en asociaciones de orden regional con el objetivo de realizar un ordenamiento del Municipio con visión de territorio.” (Concejo Municipal de Chía, 2016 – 2019 p. 3)

Sin embargo, se realiza un análisis puntual tanto de la Visión como de la misión institucional, articulado al ejercicio investigativo que se viene desarrollando (Ver Anexo 5).

Así mismo y desde el análisis investigativo entorno al análisis de documentos y la observación como herramientas de recolección, se pudieron identificar los principios que giran en torno a la organización y los cuales son pilares esenciales para el fortalecimiento, seguimiento y planeación de estrategias entorno a la ruta de atención de PVCA.

Se acogen como principios los siguientes:

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

- Principio 1: Construcción de Tejido Social: El desarrollo del ser Humano y la Familia en entornos colectivos.
- Principio 2: Seguridad: Como prioridad para el Desarrollo.
- Principio 3: Movilidad: Municipio accesible e incluyente.
- Principio 4: Gobierno Participativo: Fomentar y promover la participación Ciudadana.
- Principio 5: Competitividad y Desarrollo Sostenible: Prosperidad Económica, Social y Ambiental que impacte el Territorio. (Concejo Municipal de Chía, 2016 – 2019 p. 4)

Con base en lo anterior y haciendo la recolección y análisis previo de los instrumentos utilizados como lo fue las entrevistas, documentación y la observación, se estructura la Matriz del plan estratégico en una primera parte muestra el diagnóstico general tanto interno como externo de la Organización, mostrando las Fortalezas/Debilidades y Amenazas/oportunidades que se consolidan de acuerdo a la investigación (Ver anexo 6).

Sin embargo, a continuación, se da de manera concisa las posibles estrategias que se proponen de acuerdo al análisis realizado en el capítulo anterior, respecto a los instrumentos de recolección utilizados y con el fin no solo de evitar o persuadir amenazas, así mismo con el fin de fortalecer estrategias que han sido, fueron o son implementadas actualmente por la organización, las cuales no deben ser dejadas a un lado.

Se consolidan estrategias desde las cuatro (4) perspectivas de trabajo que se han analizado en torno al plan estratégico en general como lo son:

1. Perspectiva de Beneficiarios.
2. Perspectiva Financiera.
3. Perspectiva de Procesos internos.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

## 4. Perspectiva de crecimiento y Aprendizaje.

<b>MAPA ESTRATÉGICO</b>	
<b>Perspectiva de Beneficiarios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campañas de prevención de Violencia y resolución de conflictos sociales.</li> <li>2. Capacitación para el Fortalecimiento entre víctimas y Estado.</li> <li>3. Liderar proyectos innovadores con impacto social.</li> <li>4. Generar herramientas de comunicación para la socialización de la Ruta de Atención.</li> </ol>
<b>Perspectiva Financiera</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar alianzas estratégicas entre empresas descentralizadas.</li> <li>2. Generar espacios de trabajo en comunidad para orientar a PVCA.</li> <li>3. Formulación presupuestal de Gastos.</li> <li>4. Alianzas entre empresas para mejorar oferta laboral en PVCA</li> <li>5. Búsqueda de programas estatales que aporten en el crecimiento de la PVCA.</li> <li>6. Buscar convenios financieros que aporten en la financiación de planes o proyectos que beneficien la Población.</li> </ol>

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Análisis estratégico como mecanismo para reconocer D-O-F-A en la Ruta de atención.</li> <li>8. Socializar el banco de proyectos y el presupuesto para la aplicación a los mismos.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Perspectiva</b> <b>Procesos Internos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación con contenidos acordes a las necesidades del equipo</li> <li>2. Desarrollo y Motivación del talento Humano.</li> <li>3. Estructuración en el plan de desarrollo municipal, presupuesto para la atención a PVCA</li> <li>4. Acompañamiento a comunidad con acciones Extramurales.</li> <li>5. Implementación de estrategias tecnológicas para la divulgación de la Ruta de atención.</li> <li>6. Alianzas y redes entre secretarías municipales para la optimización de tiempos y tramites.</li> <li>7. Campañas de tejido social que brinden seguridad en la población.</li> <li>9. Formulación de Comunicación visual (Cartel - Folletos) para el conocimiento estructural y los cambios normativos.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitaciones para la enseñanza y actualización en el manejo de la Red Nacional</li> </ol>

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

<p><b>Perspectiva</b></p> <p><b>Crecimiento y Aprendizaje</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Capacitaciones con apoyo del SENA, en la Normatividad para el cumplimiento de Derechos de PVCA, tanto a víctimas como a funcionarios</li> <li>3. Cronograma de trabajo desde las entidades públicas en el seguimiento y evaluación de la oferta dada a PVCA y el manejo de cargas laborales.</li> <li>4. Alianza con la Unidad de victimas a nivel Dptal o Nacional, para mantener información actualizada sobre la atención a PVCA.</li> <li>5. Cronograma de trabajo desde las entidades públicas en el seguimiento y evaluación de la oferta dada a PVCA y el manejo de cargas laborales.</li> <li>6. Socialización de la ruta de atención implementada para reducir barreras y ampliar aprendizajes.</li> </ol>
---	---

Para finalizar cabe resaltar que el proceso de análisis y verificación de resultados se ha realizado de manera minuciosa, con el fin de aportar desde la gerencia social al mejorar una estructura dentro de la organización, como lo es la ruta de atención a PVCA, dentro de ello aportando al crecimiento institucional y a la mitigación en los tramites y procesos que pueda ejecutar una persona víctima del conflicto, sin embargo lo anterior es el primer paso para lograr el fin último, aquí se expone las posibles estrategias que deben ser analizadas, ejecutadas y evaluadas por la organización con el fin de fortalecer los procesos administrativos y de crecimiento en pro de una comunidad.

## Capítulo 8. Conclusiones y Recomendaciones

Lo expuesto a lo largo del documento, permite arribar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Según los resultados encontrados, se puede concluir que la Secretaría de gobierno del Municipio de Chía, en cabeza de la Alcaldía Municipal, cuenta con la Ruta de Atención a PVCA, la cual ha sido estructurada bajo la normatividad de la ley 1448 del 2011 y aprobada por el comité de Justicia Transicional conformado por el municipio, para optimizar la atención en el territorio.
- Se implementó como herramienta de la gerencia social el plan estratégico, ya que apporto en la detección de fortalezas/debilidades y amenazas/oportunidades entorno a la ruta de atención dirigida a PVCA, logrando generar, obtener, procesar y analizar la información pertinente a lo investigado, siendo una herramienta de gran utilidad y total pertinencia para la identificación inicial de procesos a mantener o mejorar.
- Se logra consolidar un sustento teórico entorno al Conflicto Armado y la implementación de rutas de atención integral, atención prioritaria o de reparación a PVCA, que se han trabajado a lo largo del tiempo y la importancia que estas tienen en los diferentes procesos administrativos, así como el análisis de estrategias que se han desarrollado a nivel Nacional e Internacional frente al conflicto en conjunto con la normatividad existente.
- Se identifica desde la Alcaldía Municipal de Chía y la Secretaría de Gobierno los 5 Pilares o Principios que giran en torno a la organización y los cuales permiten la estructuración de un trabajo organizativo alineado y asertivo acorde a las estrategias de fortalecimiento que se quieran implementar, los cuales son ejes transversales en

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

cualquier proceso que como organización se quiera desarrollar y los cuales se deben mantener para el cumplimiento de la Misión Institucional.

- La planeación estratégica, fue una herramienta de fácil acceso y análisis para definir luego del diagnóstico estratégico, las posibles estrategias a desarrollar, las cuales pueden ser implementadas y puestas en marcha con el fin de aportar en pro de los diferentes actores que intervienen en la presente investigación.
- Con el análisis se logra identificar la carencia en aspectos de comunicación, socialización y reconocimiento de la ruta por parte de la comunidad y actores del sector público, lo cual dificulta los procesos de atención y seguimiento a la PVCA en las diferentes organizaciones municipales.
- Se recomienda realizar una actualización de la Ruta de atención a PVCA, en donde se involucre los diferentes entes públicos del municipio y su proceso de atención, así como la apropiada citación del documento (Año y Autor), para su apropiada reproducción.
- La necesidad de poner en marcha aspectos que sean considerados por la organización desde el mapa de estrategias o matriz estratégica en donde se puntualizan diferentes acciones que pueden aportar al fortalecimiento de la ruta de atención, acciones que implican un trabajo a largo, mediano o corto plazo, pero con las cuales puede aportar a la mitigación de procesos si se desarrollan adecuadamente.
- Implementar estrategias de Socialización por medio de diferentes estrategias que aporten en el conocimiento de la ruta y el trabajo que realiza la Secretaría de Gobierno por la PVCA, con el fin de visibilizar los buenos procesos que se ejecutan.
- La generación de redes y alianzas de manera constante permite lograr una mejor y mayor atención a PVCA, las cuales se pueden fundar con instituciones u

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

organizaciones tanto públicas como privadas, siempre en consecuencia a su misión de servicio y de trabajo corresponsable, con el fin de alcanzar el objetivo en común.

### Referencias

Alcaldía Municipal de Chía. (18 de 05 de 2017). *Decreto Numero 28 del 2017*. Obtenido de

[https://www.Chía-](https://www.Chía-cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf)

[cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf](https://www.Chía-cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf)

Alcaldía Municipal de Chía. (18 de Mayo de 2017). *Decreto 28*. Obtenido de

[https://www.Chía-](https://www.Chía-cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf)

[cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf](https://www.Chía-cundinamarca.gov.co/2017/decretos2017/Decreto%2028%20de%202017.pdf)

Borja, c., García, P., & Hidalgo, R. (2011). *El enfoque basado en Derechos Humanos:*

*Evaluación e Indicadores*. España: Red EnDerechos.

Cañas Olejua, H. M., & Garzon López, Y. (2010). *Análisis de la "Ruta para la atención a*

*victimias" incluida en el programa presidencial de accion ntegral contra minas*

*antipersonal PAICMA en el Departamento de Caqueta 20017 - 2010*. Bogotá:

Universidad Militar Nueva Granada.

Castro, M. A. (2012). *Implementación de la ruta de atención a poblacion en situación de*

*Víctima del municipio de piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley 1448 de*

*2011*. Floridablanca (Colombia): Universidad Pontificia Bolivariana.

Centro Nacional de Memoria Historica. (2001). *Los orígenes, las dinámicas y el crecimiento*

*del conflicto armado*. Colombia.

Comité Internacional de la Cruz Roja. (2008). *¿Cual es la definición del conflicto armado*

*segun el Derecho Internacional Humanitario?*

Concejo Municipal de Chía. (2016 - 2019). *Acuerdo 97. Plan de Desarrollo "SÍ...*

*MARCAMOS LA DIFERENCIA"*. Chía (Cundinamarca).

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Congreso de Colombia. (18 de 07 de 1997). *Ley 387 de 1997*. Colombia.

Congreso de Colombia. (1997). LEY 387 DE 1997. Colombia.

Congreso de la Republica. (2011). Ley 1448 . Colombia.

Congreso de la Republica de Colombia. (1993). *Ley 104 de 1993*. Obtenido de

<http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1792005>

Corte Constitucional. (2010). *Constitución Política de Colombia 1991*. Obtenido de

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>

Cuellar, C. A. (2014). *La atención y reparación integral de las víctimas desplazadas del municipio de soacha*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Cuervo, J. I. (2012). *Fortalecimiento Institucional para la atención a víctimas*. Colombia: Ministerio de Justicia y del Derecho.

Fiscalia General de la Nación. (25 de 07 de 2005). *Ley 975 de 2005*. Obtenido de

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/2013/04/Ley-975-del-25-de-julio-de-2005-concordada-con-decretos-y-sentencias-de-constitucionalidad.pdf>

Giraldo, G. M., & Lopera, L. D. (2016). *Sistematización De la Actualización De Rutas De Atención A Víctimas En Los Municipios De Granada Y Puerto López durante los meses de marzo a mayo de 2016*. Villavicencio : Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Gobierno de Colombia. (2015). *Mapa de Rutas*. Colombia: Gobierno de Colombia.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Gobierno de Colombia. (2018). *Unidad para las Víctimas*. Obtenido de

<http://cifras.unidadvictimas.gov.co/>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Katayama, R. J. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias*. Lima (Perú): Fondo Editorial de la U IG V.

Mariad. Enlace de Víctimas Municipio de Chía. (sf). *Ruta de Atención Prioritaria para Población Víctima del Conflicto Armado - Ley 1448 del 2011*. Chía (Cundinamarca): Secretaría de Gobierno.

Ministerio del Interior y de Justicia. (22 de 04 de 2008). *Decreto 1290 de 2008*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/decreto-1290-de-2008.pdf>

Observatorio de Construcción de Paz. (2012). *IDENTIDADES, enfoque diferencial y construcción de paz*. Bogotá (Colombia): Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Ochoa, L. M., & Burbano, Y. T. (2014). *Plan de prevención y atención a víctimas del conflicto armado interno, una estrategia desde la ley 1448 del 2011 para salvaguardar los derechos humanos y el derecho internacional humanitario: un análisis a la formulación para el departamento del Valle*. . Santiago de Calí: Universidad del Valle.

## FORTALECIMIENTO RUTA DE ATENCIÓN A PVCA DEL MUNICIPIO DE CHÍA

- Orjuela, M. d. (2015). *Implementación de la Política de reparación integral en la ciudad de Ibagué desde 2012 hasta 2014 en el marco de la ley de víctimas 1448 de 2011*. Bogotá (Colombia): Pontificia Universidad Javeriana.
- Romero, E., & Bernate, c. X. (2016). *Las Víctimas en el conflicto armado Colombiano, su reparación y la dignidad humana*. Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana.
- Serna Gómez, H. (2014). *Gerencia Estratégica: teoría, metodología, mapas estratégicos, índices de gestión, alineamiento, ejecución estratégica*. Bogotá (Colombia): Panamericana Editorial Ltda.
- Sofan Ovalle, H. H. (2014). *Caracterización de la Población Víctima en Colombia*. Unidad Administrativa especial del servicio público de empleo.
- Tabernero Tejero, L. (2014). Nosotras, las víctimas?: violencia, justicia transicional y subjetividades políticas en el contexto peruano de recuperación posconflicto. *Papeles del CEIC*(106), 1 - 32.
- Tobon Aguirre, K. (2014). Analizando la violencia después del conflicto: el caso de Guatemala en un estudio sub-nacional. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*(220), 191 - 234.
- Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas. (2013). *Formulación e implementación de planes de contingencia para atención de emergencias humanitarias en el marco del conflicto armado colombiano*. Bogotá, Colombia.