

**Proceso de mejoramiento de la calidad de los datos de la población  
víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá Distrito Capital,  
en la herramienta “Secretaría General en Datos – SGD”  
de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**



Jorge Andrés Martínez Marín

Angélica Rengifo Robayo

Universidad EAN

Seminario de Investigación – Especialización en Gobierno y Gerencia Pública

Bogotá D.C, Colombia

Noviembre de 2021

## Contenido

Resumen.....	4
Introducción .....	5
Objetivos .....	7
General .....	7
Específicos .....	7
Justificación .....	8
Marco de referencia .....	9
Marco Teórico .....	9
Marco institucional.....	15
Metodología .....	17
Primer nivel.....	17
Enfoque, alcance y diseño de la investigación .....	17
Definición de variables .....	18
Población y muestra.....	19
Segundo nivel.....	20
Selección de métodos o instrumentos para recolección de información .....	20
Técnicas de análisis de datos .....	23
Análisis y discusión de resultados .....	24
Plan de mejoramiento.....	28
Conclusiones .....	32
Referencias.....	34

## Lista de tablas y figuras

Tabla 1 - Variables en la herramienta SGD para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá .....	18
Tabla 2 - Nuevas variables para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá en la herramienta SGD.....	22
Figura 1 - Visualización de variables para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá en la herramienta SGD .....	25
Tabla 3. Actividades del paso 1 del plan de mejoramiento .....	29
Tabla 4. Actividades del paso 2 del plan de mejoramiento .....	30
Tabla 5. Actividades del paso 3 del plan de mejoramiento .....	30
Tabla 6. Actividades del paso 4 del plan de mejoramiento .....	31
Figura 2 - Etapas para la gestión de un proyecto de analítica de datos .....	32

## Resumen

El proyecto incorpora nuevas categorías de información en la herramienta “Secretaría General en Datos” – SGD, para mejorar la gestión de la entidad hacia esta población. La investigación tiene enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, con diseño de investigación no experimental. Se definen variables, así como población, muestra, y la técnica de muestreo por conveniencia. Se contextualiza el instrumento de recolección de información, junto con las técnicas de análisis de datos utilizadas. Se presentan los resultados obtenidos en dos niveles, primero según la información publicada actualmente en SGD, y segundo en cuanto a las nuevas variables identificadas y cuya finalidad es visualizar condiciones de vulnerabilidad entre la población; la discusión de la literatura presenta la relación de los resultados con los compromisos de políticas e instrumentos jurídicos vigentes del orden nacional y Distrital. El documento finaliza con las conclusiones respecto a la aplicación del enfoque poblacional – diferencial para ampliar la información de la herramienta SGD, y el desarrollo de un plan de mejoramiento que adopta el análisis de *big data*.

*Palabras clave: Víctimas, conflicto armado, gestión de información, gestión pública.*

## Introducción

La problemática que da origen al proyecto de investigación proviene del largo conflicto armado que sufre Colombia desde mediados del siglo XX. “El Observatorio de Memoria y Conflicto (OMC) ha podido registrar un total de 356.369 eventos de violencia entre 1958 y 2020, dejando un saldo de 265.505 víctimas fatales. El Sistema de Información de Eventos de Violencia del Conflicto Armado Colombiano (SIEVCAC) del OMC, documenta once modalidades de violencia en el marco del conflicto armado, como son asesinato selectivo, acciones bélicas, reclutamiento, masacres, desapariciones, ataque a poblados, minas, secuestro, violencia sexual, atentado terrorista y daños al bien civil”. (Centro de Memoria Histórica, 2013 p, 44). El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en su informe “Tendencias globales: desplazamiento forzado en el 2018”, reportó que Colombia es uno de los países con mayor número de desplazamientos internos llegando estos a 8 millones (ACNUR, 2018). Bogotá es uno de los principales destinos para las víctimas del conflicto armado que se ven obligadas a abandonar su lugar de origen, y se estima que la población asciende a 383.000 víctimas para el año 2021 (Secretaría General, 2021).

Es así como el desplazamiento forzado de las víctimas del conflicto armado colombiano es una realidad que sobrepasa la capacidad de las administraciones a nivel nacional y local, dada la magnitud de la situación y su persistencia en el tiempo. La respuesta oportuna y eficiente a esta población constituye un reto para la gestión pública, en términos de la atención y reparación de las víctimas, a nivel nacional y local (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020), y para ello se han generado los instrumentos normativos y de planeación que se presentarán en el

marco teórico. Se hará especial énfasis en los desarrollados en el Distrito Capital, dado el alcance del proyecto de investigación.

Siguiendo los lineamientos de la ley de víctimas y del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza un esfuerzo por avanzar en el análisis descriptivo de la situación de la población víctima del conflicto armado en la ciudad, dentro de la iniciativa para consolidar información sociodemográfica de Bogotá y de sus localidades, así como de la oferta de servicios de la entidad para la ciudadanía. Dicho esfuerzo inicia en 2021 y se materializa en las fichas de valor de la herramienta “Secretaría General en datos” - SGD (Secretaría General, 2021). Sin embargo, al ser esta una herramienta reciente, existen oportunidades de mejora en la visualización de nuevas categorías de la información, pasando así del carácter descriptivo, a un análisis intermedio que permita obtener valor sobre los datos disponibles (DNP y CAF, 2021), avanzando en la aplicación del enfoque diferencial – poblacional, para visualizar situaciones de vulnerabilidad dentro de la población de víctimas del conflicto armado.

De acuerdo con los planteamientos realizados hasta este punto, se identifica la pregunta problema del proyecto de investigación así: ¿En qué forma se puede mejorar la información de la población víctima del conflicto armado en la herramienta “Secretaría General en Datos – SGD” de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá?

Teniendo presente esta oportunidad de mejoramiento, así como los instrumentos normativos y de planeación dispuestos en el Distrito Capital para la atención de la población víctima del conflicto armado, el proyecto de investigación propone incorporar nuevas categorías de información sobre esta población, para robustecer así la herramienta SGD y su utilidad para la gestión pública del Distrito Capital.

En el desarrollo del presente texto se realiza el planteamiento del problema, con sus antecedentes y la pregunta de investigación resultante. Se continúa con la presentación de los objetivos del proyecto, su justificación, los marcos teórico, institucional y metodológico. Se desarrolla el análisis y discusión de resultados, el plan de mejoramiento, y para finalizar se presentan las conclusiones y referencias bibliográficas.

## Objetivos

### *General*

Proponer la incorporación de nuevas categorías de datos en la herramienta “Secretaría General en Datos – SGD” de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en lo relacionado a la información de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá, con el fin de mejorar la gestión institucional de la entidad hacia esta población.

### *Específicos*

- Realizar un diagnóstico de la información de la población víctima del conflicto armado en la ciudad de Bogotá, a través del análisis descriptivo de la información institucional disponible para los años 2020 y 2021, en la herramienta Secretaría General en Datos – SGD.
- Identificar las oportunidades de mejora en la presentación de la información institucional disponible, en la herramienta SGD.

- Diseñar nuevas categorías para la visualización de información sobre la población víctima del conflicto armado.
- Generar un plan de implementación de la estrategia de mejoramiento, orientado a robustecer la herramienta SGD.

## Justificación

La atención y reparación a las víctimas es un deber del Estado y un derecho de las víctimas afectadas, según lo establece el Derecho Internacional Humanitario, y dadas las consecuencias del conflicto armado interno, al causar daños severos en su integridad, su salud mental, sus proyectos de vida y su patrimonio. (Unidad de Víctimas, 2020).

La presente investigación busca aportar a que la administración pública distrital avance en esta materia, mediante el fortalecimiento de la información que para tal fin gestiona la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y con el objetivo de promover una mejor gestión de la administración pública hacia la población de víctimas del conflicto armado en la ciudad. Así mismo, el proyecto es relevante para la Especialización en Gobierno y Gerencia Pública, toda vez que permite realizar la intervención a través de la investigación en una entidad pública, para promover una robusta caracterización de la población y, en consecuencia, la entrega de mejores bienes y servicios públicos a este segmento de la ciudadanía, que requiere de todos los esfuerzos posibles de parte del Estado para subsanar su condición actual.

Dada la relevancia de la sostenibilidad en el ámbito académico en el cual se enmarca este proyecto de investigación, así como en lo referente a la gestión de la administración pública, se tiene en cuenta que Colombia adoptó la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones



Unidas, de la cual se derivan los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS (DNP, 2021), y por ello los instrumentos de planeación de la administración pública -políticas, planes, programas y proyectos- deben considerar su contribución al avance en la implementación de los ODS y sus metas asociadas.

Respecto a la alineación del proyecto de investigación con los ODS, se espera contribuir con el proyecto de investigación al objetivo 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas, en dos de sus metas: “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”; y “Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia” (PNUD, 2021).

El proyecto se enmarca en el campo de investigación de “Emprendimiento y Gerencia”, el grupo de “Dirección y Gestión de Proyectos” y la línea de investigación de “Modelos, metodologías y sistemas de gestión para la gerencia de proyectos” de la Universidad EAN. Este busca “poner en marcha proyectos y procesos de investigación articulada, enfocados en la identificación y desarrollo de métodos, sistemas y procesos en el área de gerencia y control de proyectos; así como en la integración, entrenamiento y/o la aplicación de soluciones que mejoren el desempeño en las organizaciones actuales” (Universidad EAN, 2021): para el caso de este proyecto, en el contexto del sector público.

## Marco de referencia

### *Marco Teórico*

Según John Paul Lederach, autor reconocido por su obra acerca de la transformación del conflicto, este "ha representado un fenómeno continuo y constante en la interacción humana.

A través de la historia reconocemos que los acontecimientos más destacables, a menudo, surgían de los conflictos. En la actualidad, diariamente, todos estamos involucrados en algún tipo de conflicto. Desgraciadamente el conflicto suele concebirse casi únicamente en términos negativos. Tanto la intuición popular como muchas de las definiciones científicas presentan el conflicto como un fenómeno desagradable e intrínsecamente malo” (Lederach, 1998, p. 137). Sin embargo, el conflicto es normal en las relaciones humanas, el conflicto es un motor del cambio, “una sociedad, una comunidad, una congregación, o una familia sin conflicto es una entidad exenta de diversidad y capacidad para crecer” (Lederach, 1998, p. 137).

El conflicto armado de casi medio siglo en Colombia, caracterizado por una red de violencias y hechos de violación a los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, ha dejado entre sus consecuencias diferentes victimizaciones que han afectado a un significativo número de civiles, sin distinción de género, clase, etnia o edad, aunque con consecuencias diferenciadas según las condiciones y contextos de las víctimas.

Para lograr la transformación y la resolución del conflicto armado, el papel del Estado debe ir más allá del alcance en términos del desarrollo económico y social, pues debe atender las demandas que emanan de la guerra. El desarrollo por sí solo es insuficiente para alcanzar la transformación de la violencia, exigiendo entonces, atención en los campos de acción de la justicia y el Estado de Derecho; la preparación para el posconflicto, la acción humanitaria, la atención a las víctimas, la prevención y resolución de conflictos, la promoción de una cultura, educación y políticas para la paz (Uprimny, 2006).

La atención y reparación a las víctimas ha tenido un lugar importante en este contexto porque permite “restablecer la dignidad de la comunidad afectada y de la sociedad en general,

recuperando los lazos de confianza y solidaridad que existían entre la gente” (Girón et. al., 2006, p. 15). Es por esto que a la sociedad le corresponde un trabajo activo en la reparación simbólica de las víctimas, adquiriendo conciencia del conflicto, sus efectos y del papel que ha jugado en el mismo. Igualmente, “la sociedad debe reconocer lo sucedido para poder aprender de la historia y construir su memoria colectiva sobre los principios de la verdad, la justicia y la reparación integral” (Girón et. al., 2006, p. 20).

La gestión de la información sobre los acuerdos de paz y la gestión del Estado y de la sociedad en general para brindar atención y reparación a la población víctima, es fundamental para garantizar la efectividad de las acciones acordadas y de esta forma lograr la construcción de paz en el largo plazo. En este sentido cobran importancia las herramientas de seguimiento que ofrezcan información veraz y oportuna sobre la situación de las víctimas del conflicto armado. El Instituto Kroc de la Universidad de Notre Dame es pionero en el desarrollo de sistemas de información para el monitoreo de la implementación de los acuerdos de paz a nivel mundial. El profesor John Paul Lederach es un miembro del equipo del Instituto, reconocido por su obra acerca de la transformación del conflicto, y ha asesorado en Colombia el seguimiento del Acuerdo de Paz de 2016, en el contexto de la elaboración del instrumento “Barómetro”, que contiene la matriz de seguimiento que lidera dicho centro académico (Universidad de Notre Dame, 2020).

En el año 2011, el estudio de McKinsey Global Institute titulado “*Big Data*: la próxima frontera para la innovación, la competencia y la productividad”, evidenció el desarrollo y beneficios del *Big Data* (gran conjunto de datos) y la analítica de datos, lo cual fomentó el interés del sector privado y de los gobiernos, los cuales vieron la oportunidad de adelantar dos acciones al respecto: a) crear valor social y económico a partir de la gestión de grandes cantidades de datos; y b) impulsar sus procesos de transformación digital, donde los datos se

convierten en activos indispensables para tomar decisiones de manera más rápida e innovar en bienes y servicios. En este contexto, resulta indispensable señalar que es posible aumentar el aprovechamiento de los datos cuando se garantiza su disponibilidad y accesibilidad. (CAF y DNP, 2021). “Son diversos los aportes del *Big Data* a la creación de valor para el sector público que, por lo general, se orientan a mejorar la prestación de servicios al ciudadano, acompañar el proceso del ciclo de política pública, mejorar los niveles de eficiencia y la toma de decisiones” (McKinsey Global Institute, 2016, citado por CAF y DNP, 2021 p. 16).

Una vez planteado el marco conceptual relacionado con la resolución de conflictos y la atención y reparación a las víctimas, se requiere identificar los instrumentos normativos y de planeación dispuestos por el Estado colombiano para esta población, con énfasis en aquellos del orden Distrital, dado el alcance del proyecto de investigación. Así mismo, se plantea la metodología para abordar el problema de investigación.

La ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, es el principal referente normativo de orden nacional, con el cual se constituye el instrumento para otorgar bienes y servicios públicos necesarios a la población víctima del conflicto armado, para su atención integral, reparación y, junto con los decretos reglamentarios subsiguientes a la mencionada ley, lograr el avance de la gestión pública hacia la constitución de un sistema de Justicia Transicional (Ministerio del Interior, 2016). Las entidades líderes del orden nacional en la materia son la Presidencia de la República, a través de la Oficina del Alto Comisionado para la Paz, y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, que administra el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de las Víctimas – SNARIV.

El Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, firmado en 2016 por el Gobierno Nacional y las entonces Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia – FARC (hoy partido político Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común), constituye un hecho histórico en Colombia, al cesar las hostilidades entre las fuerzas públicas y el grupo guerrillero más antiguo del país (Presidencia de la República, 2016). Las dificultades en la implementación del Acuerdo, así como las discrepancias ideológicas en los distintos niveles del gobierno desbordan el alcance del presente proyecto de investigación, por lo cual no serán objeto de discusión. Por el contrario, es tal la importancia, tanto del Acuerdo como de la Política Pública para las Víctimas del Conflicto Armado que, a pesar de dichas situaciones, existe actualmente una institucionalidad operativa a nivel nacional y distrital, que provee atención y reparación a esta población.

En el ámbito del Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad líder del sector Gestión Pública de la administración distrital, y tiene como misión, “coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano” (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, 2021). La Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación - ACPVR, es la dependencia de la Secretaría General encargada de la atención a la población víctima del conflicto armado en la ciudad de Bogotá.

La ACPVR es la “puerta de entrada” para la población víctima del conflicto armado, a la oferta de bienes y servicios de la administración pública para su atención y reparación (ACPVR, 2021), según lo establecido en la normatividad, que dispone que esta dependencia distrital realiza una primera parte de la atención a la población, consistente en su caracterización y en el otorgamiento de ayudas de carácter inmediato y urgente.

Posteriormente, la ACPVR se encarga de redireccionar a la población a través de las entidades que hacen parte de los sistemas establecidos para tal fin, como lo son el SNARIV o el Sistema de Información de Víctimas de Bogotá – SIVIC, administrado por la Secretaría General.

El Plan Distrital de Desarrollo - PDD 2020 – 2024, “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, establece dos elementos de fundamental relevancia para este proyecto de investigación. En primer lugar, en su propósito 3, la necesidad de “inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación”, con el cual la administración apuesta por la formulación de la Política Pública Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y no Estigmatización, así como por la consolidación del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET en la ruralidad del Distrito Capital. Se ha realizado también una reorganización institucional de la ACPVR, a través de tres equipos misionales (Paz, Reparación y Participación) y el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá (Alcaldía de Bogotá, 2021).

En segundo lugar, el propósito 5 del PDD 2020 – 2024, “construir Bogotá-Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, busca avanzar a nivel distrital en la lucha contra la corrupción, y en la consolidación de una gestión pública transparente con participación ciudadana incidente. Se pretende orientar así la toma de decisiones basada en datos, información y evidencia, para consolidar globalmente a Bogotá como “Smart City”, con la formulación de la Política Pública Bogotá Territorio Inteligente (Alta Consejería Distrital de TIC, 2020). La gestión de la información se constituye así en un pilar de la gerencia pública en la actual administración, para lograr así una mayor eficiencia en el gobierno distrital.

La herramienta Secretaría General en Datos - SGD cobra importancia en este contexto y, dados los compromisos mencionados del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024, como instrumento de la administración distrital orientado hacia la caracterización de la población para una gestión pública de mayor calidad.

### *Marco institucional*

El proyecto de investigación realiza la intervención en la organización, de acuerdo con los lineamientos del Seminario de Investigación de la Especialización en Gobierno y Gerencia Pública de la Universidad EAN, respecto a la herramienta SGD de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y el mejoramiento de los datos que el instrumento provee sobre la población víctima del conflicto armado residente en el Distrito Capital.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital, hace parte del sector terciario de la economía, también conocido como el sector de servicios (Banco de la República, 2006). Este sector se caracteriza porque de su proceso productivo resulta un servicio intangible: la gestión pública eficiente en el Distrito Capital y la atención a la ciudadanía según la misionalidad de la entidad. La actividad económica CIU correspondiente a la Secretaría General es la 8412, “Actividades ejecutivas de la administración pública” (Secretaría Distrital de Hacienda, 2021).

La entidad lidera el sector Gestión Pública, el primero de los quince sectores de la administración distrital (Alcaldía de Bogotá, 2021). La estructura administrativa presenta tres subsecretarías: Fortalecimiento Institucional, Servicio a la Ciudadanía, y Corporativa; tres altas consejerías: Comunicaciones, TIC, y Paz, Víctimas y Reconciliación; y las Oficinas

Asesoras de Planeación, Jurídica, TIC, Control Interno y Control Interno Disciplinario (Secretaría General, 2021).

La plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá fue actualizada en 2020, con un proceso participativo en el que los funcionarios de la entidad votaron por la elección de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad (Secretaría General, 2020). Se destaca la importancia de la construcción de paz y reconciliación para la entidad según su misión y visión:

“ La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la entidad (...) que desarrolla condiciones para generar valor público, con el fin de lograr una ciudad moderna con un modelo de gobierno abierto, contribuir a la construcción de la paz y la reconciliación, y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía” (...) “En 2030 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., será reconocida por posicionar una gestión pública distrital moderna, eficiente, transparente y abierta, y por generar las condiciones necesarias para la consolidación de la paz y la reconciliación en Bogotá Región, a través de los valores institucionales y en diálogo permanente con la ciudadanía”. (Secretaría General, 2020)

A su vez, los objetivos estratégicos corresponden a la implementación de estrategias para la construcción de paz, reparación, memoria y reconciliación, con un Gobierno Abierto transparente y participativo. La eficiencia en la gestión se fundamenta en la transformación digital y la prestación de un servicio óptimo a la ciudadanía, tomando referentes internacionales en la materia y con el apoyo de la cooperación internacional. Se promoverá la consolidación de una cultura financiera en la ejecución de los recursos, así como la gestión del conocimiento en el talento humano de la entidad.



## Metodología

### *Primer nivel*

#### Enfoque, alcance y diseño de la investigación

En el desarrollo de los objetivos propuestos en el proyecto de investigación y la búsqueda del mejoramiento de los datos disponibles en la herramienta SGD, acerca de la población víctima del conflicto armado en la ciudad de Bogotá, se realiza el análisis de las bases de datos que constituye la fuente de información de la herramienta SGD, con un enfoque cuantitativo que permite identificar las principales características de los grupos de personas objeto del análisis, mediante la comprensión y comparación de las dimensiones y fenómenos presentes en la población. Se lleva a cabo un proceso deductivo, secuencial y probatorio, tendiente al análisis de la realidad objetiva (Sampieri, 2014).

El alcance del estudio es descriptivo, ya que se caracterizarán las propiedades y fenómenos de la población objeto del proyecto de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental y transeccional, toda vez que se observan y analizan, en un único momento, los fenómenos relacionados con el objeto de estudio, y sin alterarlos mediante la labor de la investigación. El tipo de variables identificadas se consideran no manipulables y por lo tanto aptas para una investigación de tipo no experimental (Sampieri, 2014), dada la complejidad y sensibilidad de la información proveniente de la población víctima del conflicto armado, así como las consideraciones éticas relacionadas con su modificación.

## Definición de variables

La principal información que se observa y analiza en la investigación es la de personas que hacen parte de la población de víctimas del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá, con las características demográficas, económicas y sociales que le corresponden, según la información disponible en los sistemas de información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. La definición conceptual tanto de la población como de la variable para la investigación, proviene del artículo 3° de la ley 1448 de 2011, *“por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”* (Congreso de la República, 2011): las víctimas del conflicto armado son las personas que a nivel individual o colectivo han sufrido daños causados por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o por violaciones a los derechos humanos, en el marco del conflicto armado interno, a partir del 1° de enero de 1985.

Las características de la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá constituyen a su vez un conjunto de variables para la investigación, ya que permiten profundizar en el conocimiento de este segmento de la ciudadanía. Las variables se definirán operativamente, según los elementos que se presentan en la siguiente figura.

*Tabla 1 - Variables en la herramienta SGD para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>
Información sobre la población víctima del conflicto armado interno	Personas que a nivel individual o colectivo han sufrido daños causados por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o por violaciones a los derechos humanos, en el marco del conflicto	Sexo, género, orientación sexual, grupo etario, grupo étnico, otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata, hechos victimizantes.	Número de: personas; albergues, arriendo, unidades de redención alimentaria.

	armado interno, y a partir del 1° de enero de 1985.		
Víctimas clasificadas por sexo	Víctimas según diferencias biológicas y anatómicas que definen a hombres y mujeres.	Hombre, mujer, transexual	Número de personas
Víctimas clasificadas por grupo etario	Víctimas según la relación entre las vidas individuales, cambios sociales y roles asociados a la edad.	Infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez	Número de personas
Otorgamiento de ayudas	Servicios nacionales y distritales ofrecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el restablecimiento de los derechos de las víctimas del conflicto armado.	Albergue, arriendo, unidades de redención alimentaria.	Número de albergues, arriendos y unidades de redención alimentaria.
Otorgamiento de ayudas a víctimas por sexo	Ayudas otorgadas clasificadas por diferencias biológicas y anatómicas que definen a hombres y mujeres.	Hombre, mujer, transexual.	Número de personas
Otorgamiento de ayudas a víctimas por género	Ayudas otorgadas clasificadas por la construcción social a partir de las diferencias sociales entre hombres y mujeres.	Masculino, femenino, transgénero.	Número de personas
Otorgamiento de ayudas a víctimas por Orientación sexual	Ayudas otorgadas clasificadas por la atracción afectiva y sexual por personas de un sexo diferente o del mismo sexo.	Heterosexual, homosexual, bisexual.	Número de personas

*Nota:* Adaptado de “Lineamiento de equidad de género y diversidad sexual”:  
 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020.  
 Ley 1448 de 2011: Congreso de la República.  
 Nota: Elaboración propia.

## Población y muestra

La población sobre la cual se desarrolla la investigación consiste en las víctimas del conflicto armado residentes en la ciudad de Bogotá, y que se encuentran registradas en el

SIVIC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dados los hechos victimizantes sufridos y reportados, de acuerdo a lo establecido en la ley 1448 de 2011. Esta población asciende a 383.447 personas en 2021, lo cual corresponde al 4.2% del total de personas que son reconocidas en el Registro Único de Víctimas - RUV, cuyo total asciende a 9.134.347 personas.

Dada la naturaleza de la información disponible, en cuanto a su facilidad de acceso, proximidad y verificaciones ya realizadas al interior de la entidad para la puesta en marcha de la herramienta SGD, se utiliza la técnica de muestreo no probabilístico o por conveniencia.

### *Segundo nivel*

#### Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

El instrumento identificado para la recolección corresponde a la herramienta SGD, implementada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del equipo de Gestión del conocimiento y la información de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad. El desarrollo conceptual y la implementación de la herramienta quedó plasmado en el documento “Lineamientos para la operacionalización de indicadores de fichas: Secretaría General en Datos”, publicado en julio de 2021, el cual propone el uso de un lenguaje claro y sencillo dirigido a la ciudadanía, y contiene los conceptos principales del instrumento, sus variables y dimensiones (Secretaría General, 2021).

Para garantizar la calidad de la información, se estableció el “Protocolo para la gestión de la información al interior de la Secretaría General” (2021). En este documento se plantean cuatro factores determinantes para el correcto funcionamiento de la herramienta SGD: fuentes de información; periodicidad de recolección; instrucciones para el manejo de la

información; intercambio y realimentación. Adicionalmente, se presenta una sección de metadatos, con los lineamientos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, para el uso y la interpretación de información estandarizada (Secretaría General, 2021).

La herramienta SGD cuenta con seis secciones, según la información que presenta sobre la entidad y las localidades de la ciudad: estructura sociodemográfica; canales de interacción con la ciudadanía; oferta de servicios del sector en el territorio; Bogotá territorio de paz y reconciliación; fortalecimiento institucional; e información presupuestal en el territorio.

La cuarta sección es la correspondiente a la información de las víctimas del conflicto armado residentes en la ciudad de Bogotá y es, a su vez, el instrumento de recolección de información para la investigación. La información capturada proviene de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado, administrados por la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación. Están ubicados en las diferentes localidades de la ciudad para la identificación y atención de la población. Una vez consolidada, la información se convierte en insumo de la herramienta SGD, con el propósito de ser publicada y ofrecer datos relevantes sobre la situación de la población víctima del conflicto armado en la ciudad. Al ser esta una herramienta reciente para la administración distrital, se considera oportuno el fortalecimiento de SGD a través de la visualización de nuevas categorías de información, según las variables descritas en la figura 02. Para comprender la importancia de estas nuevas categorías de información, es necesario realizar una breve pero precisa reflexión acerca del enfoque poblacional - diferencial y su impacto para la investigación, toda vez que gracias al enfoque es posible visualizar situaciones particulares de vulnerabilidad en la población de víctimas del conflicto armado en la ciudad.

“El enfoque poblacional-diferencial busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos.” (Secretaría Distrital de Planeación, 2018). Las categorías que se encuentran dentro del enfoque poblacional-diferencial son: grupo etario, grupo étnico, identidad de género, orientación sexual, y situación y/o condición: en este último se encuentra la población víctima del conflicto armado (ver definiciones en la figura 01). Luego del análisis de la información presentada en la herramienta SGD, se encontraron oportunidades de profundización en la información en ciertas categorías del enfoque poblacional-diferencial, específicamente en lo relacionado con las variables de “hechos victimizantes” y “otorgamiento de ayudas”, para visualizar datos relevantes sobre situaciones que incrementen la vulnerabilidad de la población. Por lo anterior, se propone profundizar la información, sumando a la herramienta SGD las variables relacionadas con las categorías mencionadas, así como de los sucesos que convirtieron a la población en víctimas del conflicto armado (ver figura 02).

*Tabla 2 - Nuevas variables para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá en la herramienta SGD*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>
Hechos victimizantes	Actos de los que surge la condición de víctima del conflicto armado, según la ley 1448 de 2011.	Desplazamiento forzado; amenaza; homicidio; desaparición forzada; pérdida de bienes; atentados, combates, enfrentamientos; delitos contra la libertad y la integridad sexual; secuestro; despojo; vinculación de niños, niñas y adolescentes a actividades de grupos armados; lesiones físicas; minas antipersonales y explosivos; lesiones psicológicas, tortura; confinamiento.	Número de hechos victimizantes

Otorgamiento de ayudas a víctimas por comunidad étnica	Ayudas otorgadas clasificadas por subgrupos poblacionales sujetos a especial protección por la Constitución Política de Colombia.	Afrocolombiano, indígena, mestizo (a), Palenquero (a), raizal.	Número de personas
Otorgamiento de ayudas a víctimas por situación de discapacidad	Ayudas otorgadas clasificadas por la condición bajo la cual las personas presentan alguna deficiencia física, intelectual o sensorial (entre otras) que, a corto o a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.	Psicosocial; Intelectual; Física; Sensorial auditiva; Sensorial visual.	Número de personas
Otorgamiento de ayudas a víctimas por vinculación al sistema de salud	Ayudas otorgadas clasificadas por la vinculación al sistema de salud, que se da a través de dos subsistemas coexistentes: el régimen contributivo y el régimen subsidiado.	Subsidiado; Contributivo; Ninguno.	Número de personas
Otorgamiento de ayudas a víctimas por ocupación	Ayudas otorgadas clasificadas por la actividad laboral desarrollada	Buscando trabajo; estudiante; independiente; oficios del hogar sin remuneración; no aplica; trabajando; sin actividad; sin información.	Número de personas

*Nota:* Adaptado de Ley 1448 de 2011 y Minsalud (2021).

*Nota:* Elaboración propia.

### Técnicas de análisis de datos

Respecto al análisis de datos que se realiza para la presente investigación, las herramientas utilizadas para el estudio y manejo de datos son Microsoft Excel y Microsoft Power BI, dada la importancia de estos instrumentos en las finanzas públicas y la gestión de información en el país. Microsoft Excel es el principal procesador de hojas de cálculo, de amplio uso en los sectores público y privado a nivel global; Power BI “es un sistema predictivo, inteligente y de

apoyo, capaz de traducir datos (simples o complejos) en gráficas, paneles o informes, gracias a la integración de Power Query: el motor de extracción, transformación y carga (ETL) incluido en Microsoft Excel” (Deloitte, 2021). Estas herramientas son de gran importancia para la gestión de los datos, toda vez que permiten la aprehensión de los mismos mediante resúmenes visuales, que contemplan tendencias y patrones.

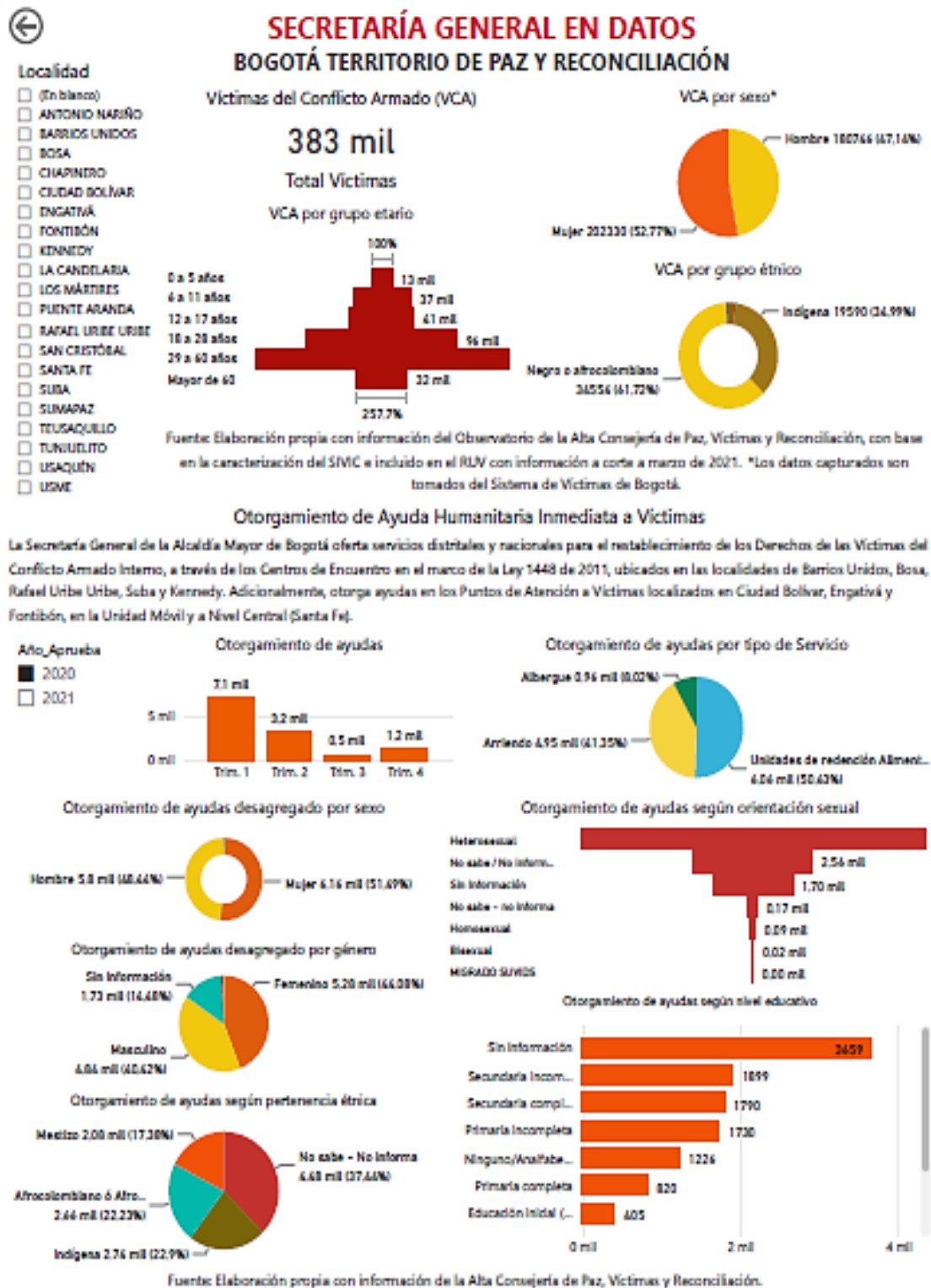
### Análisis y discusión de resultados

De acuerdo al enfoque cuantitativo de la investigación, el análisis de los resultados se realiza según las técnicas y plataformas tecnológicas descritas, y mediante las cuales la herramienta SGD se hace operativa. De esta manera se explora y evalúa la validez y confiabilidad de los datos, a través del análisis descriptivo definido en el alcance del proyecto, para proceder así con la presentación de los resultados (Hernández et. al., 2014), según lo establecido en el primer objetivo específico de la investigación.

La información se presenta en dos niveles, que identifican el análisis descriptivo a través de dos tipos de gráficas: en primer lugar, la figura 03 incluye la visualización de las variables de información publicadas en la herramienta SGD a la fecha; en segundo lugar, se muestra la visualización de nuevas variables de información en el anexo 01, las cuales corresponden a las oportunidades de mejora identificadas, para ampliar el alcance de la herramienta SGD respecto a la aplicación del enfoque poblacional - diferencial, y visualizar así condiciones adicionales de vulnerabilidad dentro de la población de víctimas del conflicto armado residentes en la ciudad de Bogotá, acorde con el segundo objetivo específico del proyecto.



Figura 1 - Visualización de variables para la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá en la herramienta SGD



Nota: Adaptado de la herramienta SGD (2021).  
 Información disponible en el vínculo <https://tinyurl.com/khy627nc>  
 (ver botón "Bogotá territorio de paz y reconciliación PDET-BR")

La información presentada en el anexo 01 demuestra que existen segmentos de la población víctima del conflicto armado en la ciudad de Bogotá, cuya circunstancia es particularmente crítica, al presentarse en ella situaciones o condiciones visibles mediante la profundización del enfoque poblacional - diferencial en la herramienta SGD. La inclusión de nuevas categorías de visualización de información en la plataforma de la Secretaría General, da cumplimiento al tercer objetivo específico de la investigación, y permite identificar y caracterizar de mejor manera a estos individuos o grupos de la ciudadanía, para así contribuir, desde la perspectiva de la gestión de información, a una atención eficiente y una mayor oferta de bienes y servicios de parte de la administración pública. La oportunidad de mejora identificada en el proyecto de investigación es consistente con los compromisos que se derivan de los siguientes referentes normativos y de planeación del orden internacional, nacional y distrital:

- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, de la Organización de las Naciones Unidas (1965).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1975).
- Cuarto Convenio de Ginebra sobre Derecho Internacional Humanitario (1977), para la protección a personas civiles, incluso en territorios ocupados.
- Constitución Política de Colombia (1991), respecto a la no discriminación por motivo del sexo y la defensa de la igualdad entre mujeres y hombres, con sus respectivas acciones afirmativas.
- Ley 1482 de 2011, que protege los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que sufran actos de racismo o discriminación.

- Decreto Distrital 062 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales -LGBTI- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital.
- Decreto Distrital 470 de 2007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que adopta la Política Pública de Discapacidad.
- Conpes 14 de 2020: Política Pública Distrital de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030.

Así mismo, la visualización de estas nuevas categorías de información en la herramienta SGD constituye un avance en materia de los estándares para la incorporación del enfoque poblacional – diferencial en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital. Se genera así información relevante para dar cumplimiento a los principios constitucionales en la materia (Secretaría Distrital de Planeación, 2021).

Se encontró que la información relacionada con las nuevas variables (figura 02 y anexo 01) puede tener una mayor profundidad, de acuerdo a los lineamientos estadísticos para el manejo de los datos correspondientes a grupos étnicos, situaciones de discapacidad y actividad laboral, según las directrices del DANE, la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría General.

Por último, y para continuar con la profundización del enfoque poblacional – diferencial en SGD, se sugiere que la herramienta incluya la categoría del “enfoque campesino”, según los lineamientos de la Declaración de 2018 de los derechos de las campesinas y campesinos de la Organización de Naciones Unidas. Dado el origen rural de la población víctima del conflicto, en particular de aquella que ha sufrido el hecho de desplazamiento forzado, se considera oportuno que la herramienta SGD se fortalezca en este sentido (DANE, 2020).

### *Plan de mejoramiento*

Según el cuarto objetivo específico de la investigación, el plan de mejoramiento propuesto, para fortalecer la herramienta SGD contempla dos principios orientadores: primero, realizar las actividades requeridas para generar una profundización permanente de la información, siempre y cuando sea comparable en el tiempo, y la calidad de la misma sea constante en la plataforma, de acuerdo a la perspectiva que ofrece el enfoque poblacional – diferencial; segundo, la necesidad de adoptar tecnologías que propendan por el fortalecimiento de SGD, mediante el análisis teórico – práctico de casos exitosos de inclusión de tecnologías 4.0 en la administración pública. Este último planteamiento cobra importancia dados los casos exitosos de los países nórdicos y bálticos que han implementado tecnologías *blockchain*, *cloud computing* y de Inteligencia Artificial (IA) para mejorar el análisis y la seguridad del *big data* en los sistemas de información de la administración pública, prestando así un mejor servicio a la ciudadanía (Deloitte, 2019). Según describe la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, así es posible beneficiar: 1) el análisis sociodemográfico; 2) el crecimiento económico, la innovación y la investigación; 3) el análisis social, la vulnerabilidad y la resiliencia ambiental respecto al cambio climático; y 4) el análisis y la detección de riesgos en salud pública (CAF y DNP, 2021). En el actual contexto de emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid-19, cobra especial importancia el avance en la adopción de este tipo de tecnologías.

El plan de la estrategia de mejoramiento contempla cuatro pasos, a saber:

1. Acompañamiento a la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, para gestionar una más detallada captura de la

información en las categorías del enfoque poblacional – diferencial, para obtener mayor precisión en la definición de la población según su comunidad étnica y/o situación de discapacidad; así mismo, en la información relacionada con ocupación económica y afiliación al sistema de salud. Se sugiere así adoptar los lineamientos estadísticos del Departamento Nacional de Estadística y de la Secretaría Distrital de Planeación. Todo lo anterior, se realizará siguiendo los planteamientos del “Protocolo para la gestión de la información al interior de la Secretaría General” (2021).

*Tabla 3. Actividades del paso 1 del plan de mejoramiento*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Monitoreo</b>
Cualificar al talento humano en la implementación del enfoque poblacional – diferencial.	Generar capacidades para la aplicación del enfoque poblacional – diferencial en SGD.	Marzo de 2022.	Mensual – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
Definir el estado del arte de la información de la población.	Producción de análisis respecto a fortalezas y debilidades de la información en SGD.	Junio de 2022.	Trimestral – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
Cualificar al talento humano en la implementación de lineamientos estadísticos nacionales y distritales.	Generar capacidades para la aplicación de los lineamientos establecidos por el DNP y la SDP.	Septiembre de 2022.	Trimestral – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

*Nota:* Elaboración propia

2. Generación de un manual de manejo de la herramienta SGD, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que permita el fortalecimiento constante del instrumento, así como su uso por parte de las siguientes administraciones distritales.

Tabla 4. Actividades del paso 2 del plan de mejoramiento

Actividad	Descripción	Tiempo de ejecución	Monitoreo
Elaborar el manual de manejo de la herramienta SGD.	Diseño y producción del manual que sistematice el funcionamiento de la herramienta SGD.	Junio de 2022.	Mensual – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
Socializar el manual a las dependencias de la entidad	Presentación del manual para el uso de las dependencias involucradas.	Julio de 2022.	Mensual – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
Incluir el manual dentro de la política institucional de gestión del conocimiento	Fortalecer el alcance del manual mediante su inclusión en la política institucional.	Agosto de 2022.	Bimensual - a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

*Nota:* Elaboración propia

3. Implementación del enfoque poblacional – diferencial en la categoría “enfoque campesino”, dada la relevancia de la categoría para la población víctima del conflicto armado, con el objetivo de recopilar y analizar la información de la herramienta bajo esta perspectiva. La actividad estará a cargo de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación y la Oficina Asesora de Planeación.

Tabla 5. Actividades del paso 3 del plan de mejoramiento

Actividad	Descripción	Tiempo de ejecución	Monitoreo
Cualificar al talento humano en la implementación del enfoque poblacional – diferencial - campesino.	Generar capacidades en cuanto al enfoque campesino, para la implementación de SGD.	Junio de 2022.	Bimensual - a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.
Definición de las variables para captar información del enfoque campesino.	Desarrollar lineamientos estadísticos para gestionar la información del enfoque campesino.	Agosto de 2022.	Mensual - a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.
Analizar de manera comparada la implementación	Generar sinergias mediante la aprehensión de experiencias en la	Diciembre de 2022.	Trimestral - a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Alta Consejería de Paz,

del enfoque en otros instrumentos de planeación.	implementación del enfoque en políticas, programas y proyectos.		Víctimas y Reconciliación.
--	---	--	----------------------------

*Nota:* Elaboración propia

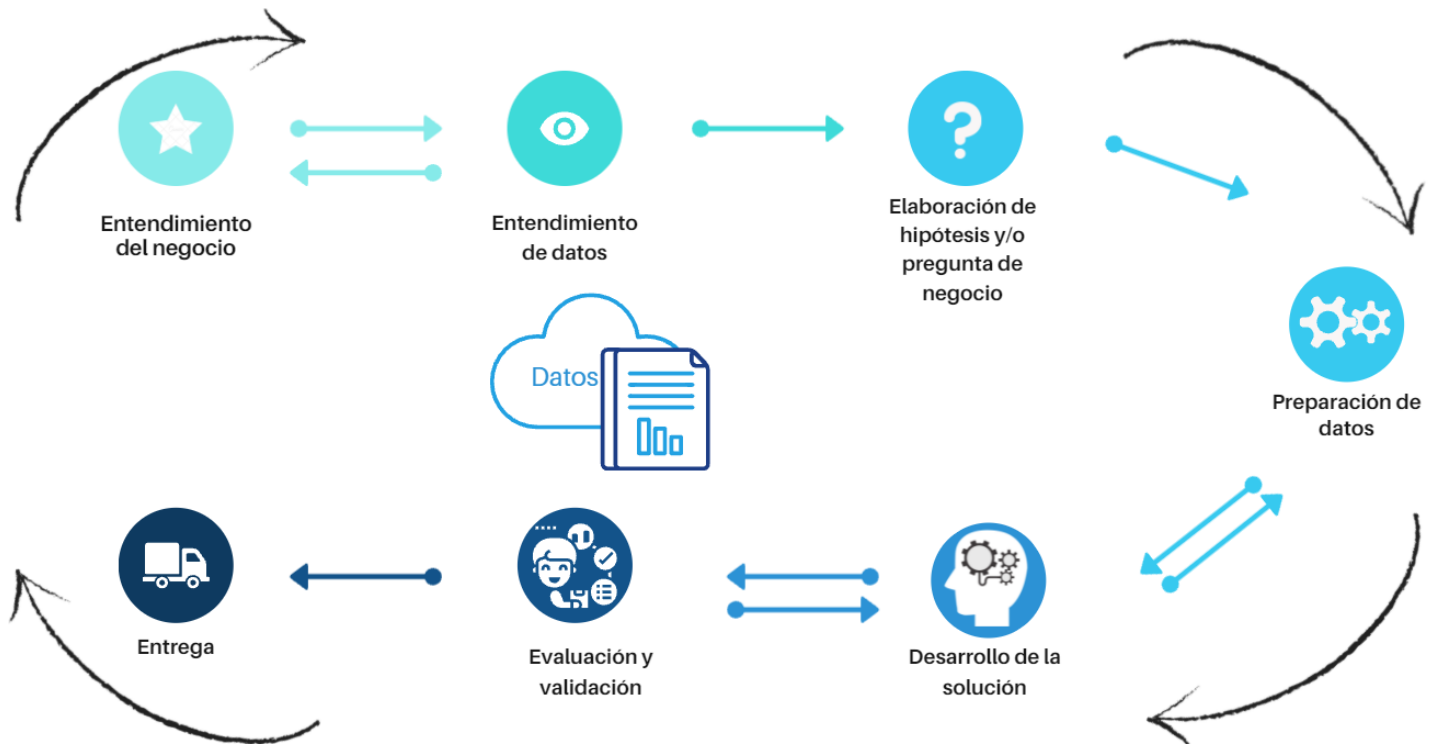
4. Creación de un equipo multidisciplinario que dirija la gestión de un proyecto de analítica de datos, según la metodología propuesta por CAF y DNP (figura 04), y que permita la adopción de las tecnologías 4.0 en la herramienta SGD, con metas semestrales a partir de la primera socialización del informe (Oficina Asesora de Planeación; Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación; Alta Consejería Distrital de TIC; Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional; Dirección Distrital de Desarrollo Institucional).

*Tabla 6. Actividades del paso 4 del plan de mejoramiento*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Monitoreo</b>
Entendimiento del modelo y de los datos	Sensibilización y capacitación del personal involucrado.	Marzo de 2022	Mensual – a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
Elaboración de hipótesis	Definición de la premisa teórica – práctica para el inicio del modelo	Marzo de 2022	Mensual – a cargo de la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional.
Preparación de datos	Disponer la información según criterios de optimización de calidad.	Junio de 2022	Mensual – a cargo de la Alta Consejería Distrital de TIC.
Desarrollo de la solución	Implementación del instrumento para la analítica de datos.	Septiembre de 2022	Mensual – a cargo de la Alta Consejería Distrital de TIC.
Entrega	Finalización del instrumento y socialización	Diciembre de 2022	Trimestral – a cargo de la Alta Consejería Distrital de TIC y la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

*Nota:* Elaboración propia

Figura 2 - Etapas para la gestión de un proyecto de analítica de datos



Nota: Adaptado de Aprovechamiento de datos para la toma de decisiones en el sector público. DNP - CAF (2021).

Nota: Elaboración Propia

## Conclusiones

A partir del análisis realizado en el proyecto de investigación, se presenta el sustento teórico, normativo y de planeación para la obtención de nuevas categorías de información en la herramienta SGD de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de profundizar en la caracterización de la población de víctimas del conflicto armado, residente en el Distrito Capital.



Una vez realizado el diagnóstico de la información presentada en la herramienta SGD, para los años 2020 y 2021, se analiza el tipo de variables visualizadas y se identifica la oportunidad de mejora en la presentación de la información, al aplicar el enfoque poblacional – diferencial, buscando así la mayor caracterización de la población víctima, al presentarse situaciones o condiciones que aumenten su vulnerabilidad. De esta forma, se presentan nuevas categorías de información, respecto a la aplicación de dicho enfoque en las variables de hechos victimizantes, otorgamiento de ayudas según comunidad étnica, por situación de discapacidad, por vinculación al sistema de salud y por ocupación.

Con el fin de robustecer la herramienta SGD, con los elementos resultantes del proyecto de investigación, se propone el plan de implementación de la estrategia de mejoramiento, con cuatro pasos claves y sus respectivas actividades, responsables y tiempos de ejecución, para promover el constante fortalecimiento del instrumento.

La herramienta SGD constituye un ejemplo de los proyectos que a futuro se podrían desarrollar en todas las áreas y sectores de la administración pública, generando mejoras en la oferta de bienes y servicios públicos a la ciudadanía, mediante la implementación de sistemas de información robustos y alimentados en tiempo real. Las tecnologías 4.0 permiten este tipo de desarrollos en la gestión pública, así como la articulación de conocimientos multidisciplinarios al interior de la entidad.

El proyecto de investigación evidencia la importancia del análisis de datos en la administración pública, y su potencial con las nuevas tecnologías para el procesamiento de *big data*, tal como se plantea en el plan de mejoramiento. Así mismo, la aplicación del enfoque poblacional – diferencial permite indagar sobre las condiciones o situaciones que presentan las víctimas del conflicto armado en Bogotá, para contribuir, desde la perspectiva

de la gestión del conocimiento y la información, a ofrecer mejores servicios desde la gestión pública para la atención y reparación de este grupo de la ciudadanía.

## Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Organigrama sectorial del Distrito Capital.

[https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/organica/tabla\\_organigrama.html](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/organica/tabla_organigrama.html)

Alcaldía Mayor de Bogotá (2020). Plan Distrital de Desarrollo 2020 – 2024: un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.

<https://bogota.gov.co/yo-participo/plan-desarrollo-claudia-lopez-2020-2024/>

Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (2021). Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno.

<https://victimasbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/centros-locales-atenci%C3%B3n-v%C3%ADctimas-clay>

Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (2020 - 2021). Boletín trimestral de víctimas.

<http://observatorio.victimasbogota.gov.co/productos/boletines>

Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (2021). Plan de Acción Distrital 2021.

<http://observatorio.victimasbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/Plan%20de%20Accio%CC%81n%20Distrital%202021.pdf>

Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (2020). Plan de Acción Distrital 2020 – 2024.

<http://observatorio.victimasbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/PAD%202020%20-%202024%20FINAL.pdf>

Alta Consejería Distrital de TIC (2020). Plan Bogotá Territorio Inteligente 2020 – 2024.

<https://tic.bogota.gov.co/documentos/bogota-territorio-inteligente>

Agencia de la Organización de las Naciones Unidas para los Refugiados (2018). Tendencias globales de desplazamiento forzado.

<https://www.acnur.org/5d09c37c4.pdf>

Banco de la República (2006). El sistema económico.

<https://www.banrep.gov.co/es/node/24801>

Blanco, E. y Cerna, V. A. (2018). La narración del conflicto armado en Colombia en la década de los noventa.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/lic\\_lenguas/511](https://ciencia.lasalle.edu.co/lic_lenguas/511)

CAF. Banco de desarrollo de América Latina (2021). Aprovechamiento de datos para la toma de decisiones en el sector público.

[Aprovechamiento de datos en el sector p blico 1630011432.pdf](#)

Centro de Nacional Memoria Histórica. (2021) Observatorio de memoria y Conflicto.

[Observatorio de Memoria y Conflicto – Contando la guerra en Colombia](#)

[centrodememoriahistorica.gov.co](http://centrodememoriahistorica.gov.co)

Centro de Nacional Memoria Histórica. (2021). Observatorio de Memoria y Conflicto.

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/el-observatorio-de-memoria-del-cnmh-actualiza-las-cifras-del-conflicto-armado-en-colombia/>

Centro Nacional de Memoria Histórica (2013). ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Bogotá. Imprenta Nacional.

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/basta-ya-memorias-de-guerra-y-dignidad/>

Congreso de la República. Ley 1448 de 2011, “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.

<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/LEY%201448%20DE%202011.pdf>

Defensoría del Pueblo (2021). Alerta temprana 010-21.

<https://alertastempranas.defensoria.gov.co/?anioBusqueda=&criterioBusqueda=010-21>

Defensoría del Pueblo. El Desplazamiento Forzado por la Violencia en Colombia.

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/Informesdefensoriales/765/El-Desplazamiento-Forzado-por-la-Violencia-en-Colombia-desplazamiento-forzado-en-Colombia-Informes-defensoriales---Conflicto-Armado-Informes-defensoriales---Derecho-Internacional-Humanitario>

Deloitte (2021). ¿Que es Power Bi?

<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>

Deloitte (2019). Future Finance: optimising management of the public sector finance function.

[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/PublicSector/Future%20Finance\\_Optimising%20management%20of%20the%20public%20sector%20finance%20function.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/PublicSector/Future%20Finance_Optimising%20management%20of%20the%20public%20sector%20finance%20function.pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020). Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional.

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-diferencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). Boletín técnico del mercado  
laboral.

[https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-  
desempleo](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo)

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Sector Gestión Pública: plan  
institucional.

<https://www.serviciocivil.gov.co/sector-gestion-publica>

Departamento Nacional de Planeación (2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible.

<https://www.ods.gov.co/>

Girón, Claudia et. al. (2006). La dimensión simbólica y cultural de la reparación integral.

Grupo de Trabajo pro-Reparación Integral, Corporación AVRE. Bogotá.

Hernández, R., Fernández C. P. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación.

McGraw-Hill. Bogotá.

Lederach, J P. (1989). Elementos para la resolución de conflictos. Cuadernos de No-  
violencia, No. 1, México: Editorial Serpaj.

Ministerio del Interior. Orientaciones para la incorporación estratégica de la Política Pública  
de Víctimas y Restitución de Tierras en los Planes Territoriales de Desarrollo 2016-  
2019.

[https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/noticias/cartilla\\_victimas\\_planes\\_de  
desarrollo\\_1.pdf](https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/noticias/cartilla_victimas_planes_de_desarrollo_1.pdf)

Molano, A. (2013). Dignidad campesina, entre la realidad y la esperanza. Editorial Ícono.

Bogotá.

Nieto, P. (2010). Relatos autobiográficos de víctimas del conflicto armado: una propuesta teórico-metodológica. *Revista de Estudios Sociales*. Agosto de 2010, p. 76-85.  
Bogotá.

Presidencia de la República (2016). Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera.

<https://www.jep.gov.co/Documents/Acuerdo%20Final/Acuerdo%20Final.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible.

<https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Ríos, J. (2016). Breve historia del conflicto armado en Colombia, La Catarata. Madrid.

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill Education.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Secretaría Distrital de Hacienda. Resolución SDH-000265 del 13 de abril de 2021, “Por medio de la cual se adopta y actualiza para la administración del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros en el Distrito Capital de Bogotá, la Clasificación de Actividades Económicas-CIIU revisión 4 adoptada por el DANE para Colombia, con ocasión a la Resolución 549 del 8 de mayo de 2020 proferida por el DANE”.

[https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/2021/res\\_sdh\\_000265\\_2021\\_ciiu\\_impuesto\\_ica.pdf](https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/2021/res_sdh_000265_2021_ciiu_impuesto_ica.pdf)

Secretaría Distrital de Planeación (2021). Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional – diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital.

Secretaría Distrital de Planeación (2018). Guía para la formulación e implementación de políticas públicas.

[1. Guia para la Formulación Implementación PP wf.pdf](#)

Secretaría Distrital de Planeación (2017). Diagnóstico sobre la transversalización del enfoque de género y orientaciones sexuales e identidades de género en las políticas sectoriales.

[http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/doc\\_f\\_transv.pdf](http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/doc_f_transv.pdf)

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud.

<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/informacion-sobre-afiliacion-al-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2020). Lineamiento de Equidad de Género y Diversidad Sexual.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Lineamientos para la operacionalización de indicadores de fichas: Secretaría General en Datos.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2020). Misión, Visión y Objetivos estratégicos.

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/estructura-organica-talento-humano/mision-vision-y-objetivos-estrategicos>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Organigrama.

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/estructura-organica-talento-humano/organigrama>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Secretaría en datos: información territorializada de las localidades de Bogotá.

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-especifica-entidad/tablero-de-gestion>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2021). Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 y Logros 2021.

[https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2020/assets/files/Informe-rendiciondecuentasUARIV\\_DPS\\_VF.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/especiales/rendicion2020/assets/files/Informe-rendiciondecuentasUARIV_DPS_VF.pdf)

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2021). Participación Efectiva de Víctimas con Enfoque de Género y Víctimas de Violencia Sexual en el marco del Conflicto.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/participacionefectivadevictimasconenfoquedegeneroyvictimasdeviolenciasexualenelmarcodelconflicto.pdf>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Reparación Integral Individual.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion-integral-individual/286>

Universidad de Notre Dame. Instituto Kroc (2020). Peace Accords Matrix: Colombia Barometer Initiative.

<https://peaceaccords.nd.edu/barometer>

Universidad Carlos III de Madrid (2012) TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.

<http://ocw.uc3m.es/ingenieria-informatica/analisis-de-datos/libroDataMiningv5.pdf>

Uprimny, Rodrigo et. al. (2006) ¿Justicia transicional sin transición? Verdad, justicia y reparación para Colombia. Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad. Bogotá.



Valencia, O., Daza, M. (2010). Vinculación a grupos armados: un resultado del conflicto armado en Colombia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. P. 429-439. Bogotá.