

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE  
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA POBLACIÓN DESPLAZADA PARA EL  
MUNICIPIO DE IPIALES DEPARTAMENTO DE NARIÑO**

**DAVID ALEXANDER CUSIS CAICEDO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
IPIALES  
2012**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE  
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA POBLACIÓN DESPLAZADA PARA EL  
MUNICIPIO DE IPIALES DEPARTAMENTO DE NARIÑO**

**DAVID ALEXANDER CUSIS CAICEDO**

**Trabajo de pasantía para optar el título de economista**

**Asesor Universidad de Nariño  
VÍCTOR DAVID JARAMILLO MEJÍA**

**Asesor Alcaldía Municipal De Ipiales  
JAVIER ANDRES GOYES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
IPIALES  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado, son de responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo 1º del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**HUGO NARVAEZ**  
JURADO

---

**ARMANDO PAZ**  
JURADO.

---

**VICTOR JARAMILLO**  
ASESOR

San Juan de Pasto, febrero 2012

## Resumen

En la presente proyecto de pasantía se propuso realizar un Plan Estratégico para conformar la Unidad de atención y orientación a población desplazada para el municipio de Ipiales departamento de Nariño, el cual fue necesario de hacer un análisis de la oferta de los servicios en atención a población desplazada que presentan las entidades del SNAIPD, como son: Secretaria de educación, secretaria de salud, secretaria de gobierno, personería municipal, SENA, familias en acción, secretaria de desarrollo social entre otras instituciones comprometidas con la atención integral a población en situación de desplazamiento a causa de la violencia. El efectuar un diagnóstico interno y externo de la UAO con base a la metodología del análisis DOFA son bases necesarias para construir la misión, visión y objetivos de la UAO. Además elaborando un análisis estratégico en donde se seleccionaron los ejes o áreas más importantes para la conformación y estructuración organizacional de la misma; que se sustenta en el enfoque de atención integral y el desarrollo humano.

## **ABSTRACT**

In this internship project was proposed to form a Strategic Plan Unit care and counseling to the displaced population for the municipality of Ipiales, Department of Nariño, which was necessary to analyze the supply of care services IDPs who have SNAIPD entities, such as: secretary of education, health secretary, secretary of government, municipal personality, SENA, families in Action, secretary of social development among other institutions committed to comprehensive care for populations at displacement due to violence. The make a diagnosis of internal and external UAO and based on the methodology of SWOT analysis are bases required to build the mission, vision and objectives of the UAO. Besides developing a strategic analysis where the axes were selected or most important areas for the establishment and organizational structure of the same, which is based on the comprehensive care approach and human development

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION .....	12
1 MARCO GENERAL .....	13
1.1 TEMA .....	13
1.2 TITULO.....	13
1.3 JUSTIFICACION .....	13
1.4 OBJETIVOS .....	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos .....	15
1.5 METODOLOGIA.....	16
1.5.1 TIPO DE ESTUDIO .....	16
2 OFERTA DE SERVICIOS.....	17
2.1 SECRETARIA DE EDUCACIÓN .....	17
2.2 DIMENSIONES RED JUNTOS.....	19
2.3 SALUD .....	19
2.4 FAMILIAS EN ACCIÓN: .....	20
2.5 SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL .....	21
2.6 PERSONERÍA Y PROCURADURÍA MUNICIPAL DE IPIALES.....	22
2.7 ACCIÓN SOCIAL .....	23
2.8 ICBF .....	23
2.9 SENA.....	26

3	DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.....	34
3.1	ANÁLISIS INTERNO.....	34
3.2	ANALISIS EXTERNO.....	41
3.3	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.....	50
3.4	DOFA.....	54
4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	59
4.1	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	59
4.2	MISION Y VISION DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA POBLACION DESPLAZADA DEL MUNICIPIO DE IPIALES.....	62
4.3	OBJETIVOS.....	64
5	PLAN DE ACCIÓN Y PROPUESTA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA UAO PARA EL MUNICIPIO DE IPIALES.....	67
5.1	PLAN DE ACCIÓN UAO.....	67
5.2	PROPUESTA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DESPLAZADO MUNICIPIO DE IPIALES.....	75
5.3	ORGANIZACIÓN UAO.....	75
5.4	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	75
5.5	OBJETIVOS.....	76
5.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	76
5.7	NIVELES ESTRUCTURA ORGANICA.....	77
5.8	PROCESOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DESPLAZADO.....	77
5.9	DESCRIPCION DE AREAS.....	78
5.10	FUNCIONES.....	79
5.11	ORGANIGRAMA.....	84

CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES .....	88
BIBLIOGRAFIA .....	89
NETGRAFIA .....	89
ANEXOS .....	91

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Matriz perfil de capacidad interna (PCI UAO) .....	35
Cuadro 2: Matriz perfil de oportunidades y amenazas (POAM UAO) .....	43
Cuadro 3. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) UAO .....	50
Cuadro 4. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) UAO .....	52
Cuadro 5. Matriz DOFA UAO Municipio de Ipiales. ....	54
Cuadro 6. Matriz DOFA cruzada.....	56
Cuadro 7. Matriz axiológica .....	60
Cuadro 8. Matriz plan de acción .....	70
Cuadro 9. Funciones coordinador.....	79
Cuadro 10. Funciones para el área de salud .....	80
Cuadro 11. Funciones para el área de educación .....	81
Cuadro 12. Funciones para el área de área restablecimiento socioeconómico .....	81
Cuadro 13. Funciones para el área de área atención psicosocial .....	82
Cuadro 14. Funciones para el área de área atención jurídica .....	83
Cuadro 15. Funciones para asistente administrativo .....	83

## LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafico 1. Instituciones Educativas Municipales De Carácter Oficial. ....	18
Grafico 2: Matriz interna y externa para la UAO del Municipio de Ipiales. ....	53
Grafico 3. Elementos considerados para formular la misión UAO .....	63
Grafico 4. Elementos considerados para formular visión UAO .....	63
Grafico 5. Organigrama propuesto para la unidad de atención y orientación a población desplazada. ....	85

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato para realizacion del análisis interno .....	92
Anexo B. Formato para realizacion del análisis externo .....	93
Anexo C. Formato para la identificacion de valores uao .....	94
Anexo D. Formato entrevista .....	95

## INTRODUCCION

Las unidades de atención y orientación a la población desplazada son constituidas con el objetivo principal de brindar la información integral, clara y oportuna referente a los servicios prestados por el estado, entidades locales o municipales y requerimientos necesarios para acceder a los mismos con el propósito de mejorar la calidad de la atención brindada a la población que se encuentra en esta situación y ayudar a restablecer los derechos vulnerados a los desplazados de Colombia. Dada la importancia de estas unidades de atención y orientación al desplazado se ha decidido por parte de la alcaldía Municipal de Ipiales la conformación de esta unidad, para ello se requiere en primera instancia la planeación y organización de esta unidad, para ello se trazan unos objetivos de primera necesidad que se requieren para la realización de la UAO para Ipiales, los cuales comprende desarrollar la planeación estratégica de esta nueva unidad para el Municipio definiendo los principios, valores corporativos, misión, visión, diagnóstico estratégico, la formulación de estrategias, que serán un pilar fundamental para el alcance de los objetivos y propósitos de la UAO. Así también se realizara y conformara la estructura organizacional de la UAO, y por último se elaborara un manual de funciones. Las limitaciones de este trabajo de pasantía es el no desarrollar el proceso de gestión y control para completar el ciclo administrativo de una organización, pero se desarrollara una línea base o punto de partida mediante el cumplimiento de los objetivos trazados que se convertirá referencia y un paso importante para el adecuado funcionamiento de la unidad de atención y orientación al desplazado para el Municipio de Ipiales.

Este estudio es de tipo descriptivo explicativo su fin es de ser una herramienta de trabajo que aporte estrategias administrativas, gestión en la atención y orientación al desplazado en el Municipio de Ipiales, que contribuyan al mejoramiento de la adecuada atención. Este proyecto se da, teniendo en cuenta la percepción de desarrollo humano.

## **1 MARCO GENERAL**

### **1.1 TEMA**

El desarrollo social, económicos institucional de cada Municipio se asume como potencializador de mejores sociedades, involucra el crecimiento individual y colectivo de los pueblos. Es así como, en la actualidad el desplazamiento se ha convertido en un factor limitante hacia la consolidación de bienestar en la población; en tal circunstancia la Alcaldía Municipal de Ipiales avanza un proyecto dirigido a buscar soluciones y espacios para generar alternativas a los problemas que afecta a la población en situación de desplazamiento con la incorporación de la unidad de atención y orientación al desplazado, con el fin de garantizar sus derechos y atención integral.

### **1.2 TITULO**

Plan estratégico para la conformación de la unidad de atención y orientación a la población desplazada para el Municipio de Ipiales departamento de Nariño

### **1.3 JUSTIFICACION**

El desplazamiento forzado es una realidad que ha marcado a la sociedad Colombiana, según estadísticas de Acción Social desde 1997 el desplazamiento forzado de familias y personas se ha caracterizado por tener una tendencia creciente, y se constituye además una las más graves violaciones a los derechos humanos; según la Constitución Política Colombiana de 1991 es deber del Estado garantizar el cumplimiento de aquellos derechos económicos, sociales y culturales y entre otros más a los que cada individuo tiene derecho, los cuales principalmente son vulnerados con el fenómeno del desplazamiento forzado de las familias.

El desplazamiento forzado de personas y familias a nivel local, regional o nacional es ocasionado por numerosos factores, según el Comité Internacional de la Cruz Roja identifico las causas del desplazamiento; mediante un informe realizado en el año 2008 se atendieron 73.258 personas desplazadas de forma individual, es decir, 18.525 familias fueron asistidas humanitariamente por este organismo, lo cual se demostró que las principales causas del desplazamiento son: amenazas de muerte, mal trato psicológico 66,54%, amenazas de reclutamiento forzado

10,9%, enfrentamientos armados 4,43%, muerte de familiar a raíz de conflicto 3,93%, desaparición de familiar 2,56%, y las causas de desplazamiento masivo son amenazas de muerte, maltrato psicológico 28,61%, enfrentamiento armado 22,21%, muerte de familiar a raíz del conflicto 16,04%, contaminación por armas 8,59%, entre otros; así el común denominador del desplazamiento forzado en Colombia es a causa conflicto armado o contextos resultados del mismo y que se ha constituido como principal generador de situaciones de desplazamiento.

El desplazamiento de personas y familias es un escenario donde de manera directa tiene como efecto la insatisfacción de necesidades básicas, que comprende salud, educación, alimentación, vivienda, vestuario, lo cuales son considerados como el mínimo de condiciones necesarias para el desarrollo de una vida digna e integral de cada individuo. Así este problema del desplazamiento forzado repercute además en problemas sociales de gran gravedad, la descomposición social, la desarticulación de la unidad familiar, el desarrollo de prácticas delictivas; así es de considerar también que incrementa los índices de pobreza, de miseria, de malestar social, de incremento en el desempleo entre otros efectos, que afectaría de manera directa el desarrollo social y económico del Municipio.

A necesidad de la población desplazada y del Municipio de Ipiales que busca hacer frente a las necesidades a las que son objeto las personas desplazadas que se refugian en el Municipio de Ipiales, la alcaldía municipal ha desarrollado la propuesta de la implementación, conformación y funcionamiento de una unidad de atención y orientación al desplazado que es un espacio físico que tiene el fin de contribuir a fortalecer la capacidad de respuesta territorial al fenómeno del desplazamiento, brindando protección y asistencia a los niños, niñas, mujeres y ancianos ya que es obligación del estado velar por las personas vulnerables brindándoles un estado protección y garantía de sus derechos según el título primero de la ley 387 de 1997, en su artículo tercero 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. Así mismo, en el capítulo II, artículo 19, convoca a las instituciones para que se comprometan en la atención integral a la población desplazada, con su planta de personal y estructura administrativa, y adopten a nivel interno las directrices que les permitan prestar en forma eficaz y oportuna la atención a la población Desplazada, dentro del esquema de coordinación del sistema nacional de Atención integral a la población desplazada; para lo cual se utilizara políticas públicas de atención integral a la población desplazada; para ello a nivel nacional se han desarrollado las UAO como mecanismo para contribuir a la rehabilitación restitución de los derechos vulnerados mediante la atención multidisciplinaria para que tenga un debido

acceso a los servicios que presta el estado colombiano para la resolución de sus necesidades.

Dado la importancia de esta UAO para el Municipio de Ipiales es necesario el pleno funcionamiento de esta unidad, por tal razón la necesidad de primer orden es desarrollar el proceso administrativo que se convierte en la principal problemática a dar solución ya que actualmente si bien existe el proyecto de la UAO no existe todavía elaborado y desarrollado el ciclo administrativo para esta unidad no existe misión, visión, objetivos, una organización, jerarquización, departamentalización, manual de funciones, manual de procedimientos, para lo cual se debe empezar primero con el desarrollo de un plan estratégico de la UAO Ipiales, proceso que se sigue para determinar las metas de una organización y las estrategias que permitirán alcanzarlas y además se convierten uno de los pilares fundamentales para lo cual fija los límites dentro de los cuales tiene lugar el control y evaluación de gestión. La planeación estratégica es de gran importancia para las organizaciones; sin planes los dirigentes no pueden saber cómo organizar a la gente y los recursos; y servirá para que los dirigentes y sus seguidores tengan grandes probabilidades de lograr sus metas

El proceso administrativo de planeación, de la UAO Ipiales es el primer paso y fundamental para desarrollar una institución con un enfoque global de interacción comprometida no solo de sus funciones administrativas si no con la consecución completa de sus objetivos con miras al desarrollo social mediante la atención integral y la importancia de la articulación de las instituciones del Municipio para lograr la materialización de la UAO al desplazado para el Municipio de Ipiales

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo general.** Elaborar el plan estratégico para la conformación de la UAO al desplazado para el Municipio de Ipiales.

### **1.4.2 Objetivos específicos:**

- Realizar un análisis de oferta de servicios para la atención al desplazado de las entidades que hacen parte del sistema nacional de atención integral a la población desplazada (SNAIPD) que se encuentran en el Municipio de Ipiales departamento de Nariño.
- Elaborar el diagnóstico estratégico

- Construir el direccionamiento estratégico.
- Identificar las áreas de acción y estructuración de la Unidad de Atención y Orientación al desplazado para el Municipio de Ipiales

## **1.5 METODOLOGIA**

**1.5.1 Tipo de estudio.** Este estudio es de tipo descriptivo explicativo su fin es de ser una herramienta de trabajo que aporte estrategias administrativas, gestión en la atención y orientación al desplazado en el Municipio de Ipiales, que contribuyan al mejoramiento de la adecuada atención y restitución de los derechos vulnerados por causa del desplazamiento y poder ofrecer de manera rápida y oportuna los servicios que presta el estado y las entidades locales

Para el desarrollo del trabajo de pasantía se tendrá en cuenta Información secundaria basada en, publicaciones, libros, así mismo se contará con las experiencias basadas en otras unidades de atención y orientación al desplazado ya constituidas que servirán de utilidad para la conformación de la unidad de atención y orientación al desplazado para el Municipio de Ipiales, además se utilizará información de tipo primaria donde se efectuarán citas con los responsables del grupo de entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención Integral a Población Desplazada (SNAIPD) y funcionarios de la alcaldía municipal de Ipiales como secretaria de planeación, personería municipal, secretaria de desarrollo social, secretaria de seguridad y atención al ciudadano y acción social.

## **2 OFERTA DE SERVICIOS**

Para la realización de la oferta de servicios de las instituciones que hacen parte del sistema nacional de atención integral a población desplazada que se encuentran a nivel territorial, se realizó en dos fases , fase logística y la fase científica, la primera se desarrolló mediante el contacto de los secretarios, coordinadores y directores de las diferentes entidades que prestan servicios de atención a población desplazada, entre ellas tenemos, la secretaria de educación, secretaria de salud, acción social, Sena, ICBF, personería Municipal, para desarrollar un portafolio de servicios base que sirvan para orientar a la población desplazada mediante la unidad de atención y orientación al desplazado de los programas existentes en el Municipio . La segunda fase es la fase científica donde se determina los diversos programas y proyectos de acuerdo a su funcionalidad o áreas específicas: salud, educación, atención psicosocial, generación de ingresos, identidad, ayuda inmediata.

Considerando que la administración Municipal de Ipiales ha desarrollado mecanismos para dar respuesta a las problemáticas y necesidades de la población desplazada mediante la elaboración del plan integral único en cumplimiento de la sentencia T – 025 de 2004, por la cual se ordenó a las entidades del Estado la formulación de políticas y asignaciones presupuestales acordadas para garantizar el goce efectivo de los derechos de la población afectada, se han diseñado y ejecutado metodologías con el fin de estructurar y consolidar el trabajo de las entidades para la atención integral al desplazado. El PIU es un mecanismo de vital importancia donde muestra el desarrollo de la oferta institucional de las entidades pertenecientes al sistema nacional de atención integral a población desplazada; donde se hace la discriminación de los servicios para atender a la población desplazada.

Así de este modo se describe a continuación los servicios que las entidades municipales tienen en la capacidad de brindar a la población desplazada de acuerdo a cada uno de los componentes de atención.

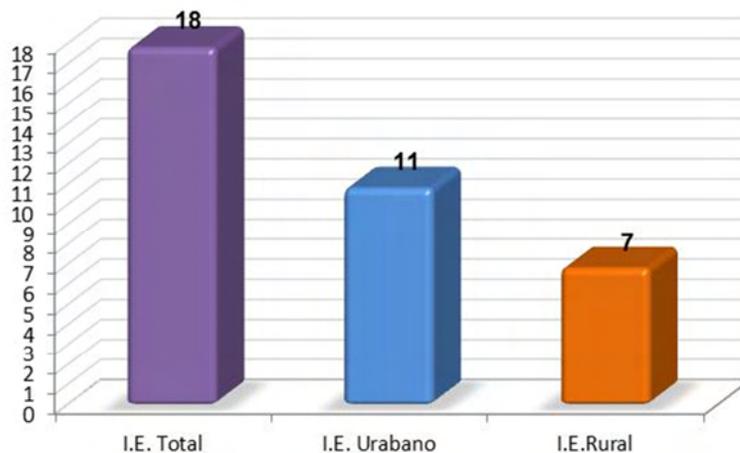
### **2.1 SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

En este componente de atención está a cargo de la secretaria de educación Municipal; que realiza el cumplimiento de su labor como entidades que conforman el plan nacional de atención integral a población desplazada en sus funciones asignadas como: Vincular y mantener a los menores en el sistema educativo formal, ampliar la cobertura de educación a niños, niñas y jóvenes, mediante la

asignación de cupos en los planteles educativos, es así que por medio del plan integral único se materializa la atención a la población desplazada en materia de educación donde por medio de la secretaria de educación Municipal se busca que los niños, niñas y jóvenes que hayan sido víctimas del desplazamiento vincularlos al sistema educativo, es así que la secretaria de educación Municipal ha realizado un proyecto conjunto con las instituciones educativas municipales en atención a la población desplazada en el ámbito educacional, ofreciendo así el Municipio de Ipiales atención psicosocial a los estudiantes y además apoyo económico que se diera lugar a Los estudiantes desplazados que carecen de recursos para cubrir los gastos que exigen las instituciones educativas o centros educativos (uniformes, textos, contribuciones) son apoyados económicamente por el Municipio de Ipiales y ofrecer atención psicológica a los estudiantes que lo requieran.

Cabe mencionar la capacidad del Municipio de Ipiales con respecto al número de instituciones educativas existentes:

**Grafico 1.** Instituciones Educativas Municipales De Carácter Oficial.



**Fuente:** Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.

El Municipio de Ipiales cuenta con 18 Instituciones educativas, 11 de ellas se ubican en el sector urbanos del Municipio y las 7 instituciones educativas restantes se encuentran en el sector rural, En cuanto a la atención a población en situación de desplazamiento todas tanto urbanas como rurales albergan en sus aulas a esta población, destacando las siguientes con las de mayor número: IE Seminario, INSUR, Tomas Arturo Marcelo Miranda, Alfonso López entre otras.

Hablando del sector oficial, además 5 centros de educación para el trabajo y desarrollo humano (SENA, CECAP, INSECOL, Houston 2000 Computer Center, La Casa del Computador).

Para la atención de la población desplazada existen diversos programas que la secretaria de educación ha adelantado programas como el EPA (escuelas de puertas abiertas) donde la secretaria de educación busca la incorporación de estudiantes niños, niñas y adolescentes a las instituciones de carácter público que están presentes en el Municipio de Ipiales, así también el programa de bachillerato porcultor y la escuela busca el niño. Así también la secretaria de educación gestiona el subsidio escolar, para la totalidad de la población desplazada en edad escolar, además gestiona el subsidio al uniforme que consta de la dotación de calzado y uniformes, además la población desplazada en su totalidad tiene derecho al restaurante escolar.

Para ser beneficiado con los programas y con los subsidios escolares que brinda el Municipio de Ipiales se debe presentar las certificaciones expedidas por la personería Municipal y/o en su defecto manifestaciones ante la Secretaria de educación Municipal, para que esta persona sea exonerada además de todo costo educativo y se proceda a vincularlo en las institución educativas del Municipio.

## **2.2 DIMENSIONES RED JUNTOS**

Este proyecto, hace parte de la oferta institucional de la Red Juntos. Particularmente aporta en las dimensiones de Ingresos y Trabajo y Educación. Los logros a los que apunta este programa son:

- Las personas en edad de trabajar, que lo deseen, mejoran su nivel de empleabilidad y
- Una vez concluido el ciclo básico, quienes lo deseen, se vinculan a la educación media.

## **2.3 SALUD**

Para la atención de la población en situación de desplazamiento en el componente de salud , la secretaria de salud, conforme al plan operativo y de acuerdo a los

compromisos adquiridos en la formulación del plan integral único del Municipio de Ipiales, se han desarrollado mecanismos para la atención adecuada de la población desplazada, de acuerdo al nuevo sistema de seguridad social establece a las administraciones municipales la responsabilidad de las acciones de vigilancia y control de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en su área territorial. Define las formas de distribución del subsidio en salud, la financiación de los diferentes planes de beneficios

La población que no se ha afiliado a ninguna Empresa Promotora de Salud “EPS”, es denominada como vinculados para el sistema, será atendida por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, hoy transformadas en Empresas Sociales del Estado –ESS-, IIPS Municipal de Ipiales ESE y el Hospital Civil de Ipiales. Toda la Población en condición de desplazamiento contara con la afiliación al SGSSS. La población en condición de desplazamiento será atendida en sus enfermedades de acuerdo a cada una de las especialidades y realizar la gestión para el traslado de los pacientes.

El sector salud para la selección de beneficiarios, ha aplicado el Sistema de identificación de Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN, que permite obtener información socio - económica confiable y actualizada de grupos específicos de la población, representada mediante un indicador resumen de calidad de vida.

Conforme a los esfuerzos en atención a salud, el Municipio de Ipiales y la secretaria de salud municipal se han planteado metas específicas para la debida atención de población en situación de desplazamiento; es así donde se evidencia el compromiso de las entidades de salud pública en el Plan Integral Único del Municipio de Ipiales con la población desplazada, donde se plantea como meta principal la afiliación del 60% de la Población Desplazada a finalizar el mes de diciembre del 2011.

## **2.4 FAMILIAS EN ACCIÓN**

El programa Familias en Acción consiste en otorgar subsidios de nutrición o educación a los niños menores de 18 años que pertenezcan a las familias pertenecientes al nivel 1 del SISBEN, familias en condición de desplazamiento o familias indígenas. El apoyo monetario es entregado directamente a la madre beneficiada que deberá cumplir una serie de condiciones y compromisos: en educación, al garantizar la asistencia escolar de los menores y en salud, con la

asistencia de los niños y niñas menores a las citas de control de crecimiento y desarrollo programadas.

El programa de familia en acción para población desplazada, en teoría se maneja del mismo sentido al programa de familias en acción tradicional , teniendo como objetivo aumentar la inversión que las familias desplazadas inscritas en el Registro Único de Población Desplazada (RUPD) hacen en el capital humano de sus hijos, contribuyendo positivamente a su estabilización socioeconómica.

Los objetivos específicos de Familias en Acción para Población Desplazada son:

- Reducir la inasistencia y deserción de los alumnos de educación primaria y secundaria de las familias desplazadas
- Vincular y mantener a los menores de las familias desplazadas en el sistema educativo formal
- Complementar el ingreso de las familias desplazadas con niños menores de siete años, para incrementar el gasto en alimentación
- Aumentar la atención de salud de los niños menores de siete años de las familias desplazadas
- Mejorar las prácticas de cuidado de niños de las familias desplazadas en aspectos tales como salud, nutrición, estimulación temprana y prevención de la violencia intrafamiliar.

Al contrario del programa de familias en acción tradicional, la población desplazada no deberá esperar una convocatoria masiva para la preinscripción del programa de familias en acción para luego se les otorgue el beneficio y servicios que presta este programa, al momento que sea registrada las Familias en situación de desplazamiento al RUPD (registro Único de población desplazada), se acercan inmediatamente a familias en acción para la preinscripción inmediata.

## **2.5 SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

Con respecto a la dimensión de capacitación laboral y generación de ingresos; la Alcaldía Municipal maneja el programa de capacitación que ofrece las escuelas

de arte y oficios, la secretaría de desarrollo social es la encargada de manejar la inscripciones de población vulnerable para que hagan parte de la oferta de cursos de capacitación laboral que brinda las escuelas de artes y oficios que están presentes en el Municipio de Ipiales. Cabe mencionar que estas personas tienen prioridad para la inscripción a los programas que ofrecen los centros de capacitación.

Además la secretaría de desarrollo social maneja un convenio con el centro sur colombiano de logística internacional, para la educación virtual manejando la plataforma de Sofía Plus con el que las personas vulnerables y en este caso en situación de desplazamiento puedan acceder e inscribirse a los diferentes módulos de capacitación que ofrece esta plataforma.

## **2.6 PERSONERÍA Y PROCURADURÍA MUNICIPAL DE IPIALES**

Estas entidades son de notable importancia, como entidades que forman parte del Sistema Nacional de Atención Integral a Población Desplazada, es en estas entidades donde empieza la ruta de acceso de la población desplazada a los servicios que prestan las entidades del estado en tema de atención integral y restitución de derechos vulnerados a causa del desplazamiento forzado por la violencia.

**2.6.1 Recepción de declaraciones.** La Personería y la procuraduría del Municipio de Ipiales son las encargadas de tomar las declaraciones a las personas desplazadas, que es el primer paso y el más importante ya que con esta declaración las personas desplazadas quedan inscritos en el Registro Único de Población Desplazada y, por lo tanto, la base de los procesos que permitirán incluir a esta población en el Registro, atenderla y contar con la información para analizar sus características. Al estar Incluido en Registro Único de Población Desplazada (RUPD) de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, facilita para acceder a los planes, programas y proyectos que tiene el Estado para la atención de la población desplazada.

La declaración que toma la personería de las personas en situación de desplazamiento consiste en un relato libre pero precisa, la cual tiene como objetivo obtener información completa y estructurado, donde se establecen las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, con el propósito de ofrecer elementos de calidad a Acción Social en su tarea de valoración, la cual realiza para hacer el reconocimiento, al declarante y a su hogar o grupo de la condición de desplazado.

## **2.7 ACCIÓN SOCIAL.**

La agencia de cooperación internacional acción social, en el Municipio de Ipiales solo cuenta con un programa o servicio que ofrece a la población desplazada, la visita que se realizó con la coordinadora de acción social en el Municipio de Ipiales, se suministró información acerca del único programa que desarrolla esta entidad para la población desplazada en el Municipio de Ipiales: básicamente el programa consiste en otorgar mensualmente a la familia desplazada un dinero mensual para la compra de un mercado, este dinero es consignado en una cuenta en el banco agrario. Este programa acceden aquellas personas o familias que se encuentren en la base de datos del registro único de población desplazada.

## **2.8 ICBF**

Otra de las instituciones presentes en nuestro Municipio y que hace parte de las entidades que ofrecen servicios de atención a población desplazada es el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar, esta institución dirige sus programas fundamentalmente a tres segmentos de población, niños, adolescentes y adultos mayores. Con base a los datos suministrado por la Coordinadora del Instituto de Bienestar Familiar sede en Ipiales se identificó una serie de programas que se ofrece para la atención de población desplazada.

La oferta de esta institución son básicamente cuatro programas, que se pueden acceder mediante la presentación de la declaración y aceptación de familias o personas desplazadas que se realiza ante la personería o procuraduría provincial.

**2.8.1 Restaurantes escolares o PAE “Programa de Alimentación Escolar”.** El Instituto Colombiano De Bienestar Familiar realiza la inscripción de personas en situación de desplazamiento para que sean beneficiados en este programa; el PAE consiste en la entrega diaria de un complemento alimentario consta de dos modalidades a las que se puede acceder Desayuno o Almuerzo, durante la jornada escolar.

A nivel general este programa está dirigido a diferentes segmentos de población a niños, niñas y adolescentes que estén matriculados en instituciones oficiales tanto rurales como urbanas, pero tiene una prioridad inmediata a la población:

- Indígenas
- Desplazados
- Zona rural
- Zona urbana: en niveles 1 y 2 del Silben, empezando desde los grados escolares inferiores; preescolar y primaria, hasta la secundaria.

El padre de familia o responsable de la persona que se encuentra en la institución educativa tiene como obligación pagar una cuota de 10.000 pesos en la modalidad de almuerzo, cabe mencionar que esta contribución los niño, niñas y adolescentes en situación de desplazamiento queda exonerado de toda contribución monetaria que se aplica a los programas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El objetivo del PAE es contribuir a mejorar el desempeño académico, la asistencia regular y promover la formación de hábitos alimentarios saludables en la población escolar, con la participación activa de la familia, la comunidad y el Estado a través de los entes territoriales.

### **2.8.2 Programa de hogares comunitarios tradicionales.**

**2.8.3 Hogares Fami.** El Programa Hogares Comunitarios de Bienestar modalidad FAMI, desarrollará las siguientes acciones: Promoción de la organización, autogestión y cogestión comunitaria. El Bienestar Familiar convocará a la comunidad para que realice su auto diagnóstico y se organice en función del programa y además participe en forma solidaria en la orientación y atención directa de las familias, niños y niñas menores de dos años.

Además con el programa de hogares Fami se busca la complementación alimentaria y vigilancia del estado nutricional y de salud, mediante el suministro de un aporte nutricional para la mujer embarazada, la madre lactante y el niño de 6 a 24 meses de edad y realización de actividades de estimulación adecuada con los niños y niñas menores de dos años con sus padres o personas responsables del cuidado diario y la mujer gestante, que fortalezcan el proceso de socialización, recuperando como medio educativo por excelencia el familiar y comunitario. Para el Municipio de Ipiales el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ofrece este programa a la población en situación de desplazamiento, donde mensualmente las familias beneficiadas hace un aporte mensual, en el caso de

población desplazada se exime de cualquier cuota, pago o contribución que se dé lugar en el programa de hogares Fami.

#### **2.8.4 Jardines infantiles Travesuras y Rosita Mueces.**

**2.8.5 Desayunos infantiles con amor 0 a 5 años.** Es un programa social del Estado Colombiano, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la alimentación y nutrición de niños y niñas con edades comprendidas entre los 6 meses a 5 años y 11 meses, pertenecientes a familias del nivel 1 y 2 del Sisben, mediante la entrega de un desayuno que complementa su alimentación diaria.

El programa desayunos infantiles con amor manejado por el ICBF en el Municipio de Ipiales se ajusta a la modalidad Desayuno tipo 2 que consiste en

- Leche entera de vaca Ultra Alta Temperatura (UAT), larga vida, ultra pasteurizada, adicionada con Hierro en forma amino quelado, Zinc en forma amino quelada, Ácido Fólico en forma amino quelada, envasada en empaque de 200 mililitros.
- Un sólido de base cereal, cuyo proceso de cocción sea horneado, de mínimo 30 gramos, adicionado con Hierro Amino quelado, Ácido Fólico en forma amino quelado.

Los criterios para focalizar los niños beneficiarios son:

- Niños de 6 meses a 5 años 11 meses, pertenecientes a familias ubicadas en el nivel 1 del SISBEN con el más bajo puntaje y Familias vulnerables residentes habituales en el Municipio. Ubicados en área urbana y rural, priorizando población rural entre 6 meses y 3 años.
- Niños desplazados con edades entre 6 meses a 5 años 11 meses, cuyas familias estén certificadas por la Red de Solidaridad Social.
- Niños Indígenas, de 6 meses a 5 años 11 meses, certificados por los respectivos cabildos o autoridad indígena competente.
- Niños que no sean beneficiarios programas de complementación alimentaria por parte de entidades oficiales o privadas (Hogares Infantiles, Hogares

Comunitarios de Bienestar 0-7 años, Jardines Comunitarios, programas de Organismos de educación y salud

Este programa es focalizado a la atención de grupos vulnerables; para la población o niños y niñas en situación de desplazamiento se ofrece este programa de desayunos infantiles con amor; este programa entrega mensualmente a cada niño y niña beneficiado de 20 leches y 20 galletas.

**2.8.6 Clubes juveniles y pre juveniles.** Los clubes pre juveniles y los juveniles son agrupaciones de niños, niñas y adolescentes entre 7 y 18 años, escolarizados o desescolarizados, trabajadores, desvinculados o desplazados por el conflicto armado, que se organizan y establecen espacios de encuentro donde identifican colectivamente intereses, necesidades y aspiraciones, para la construcción de proyectos de vida individuales y grupales.

En el Municipio de Ipiales existen 13 clubes de tipo pre juvenil y en el corregimiento de la victoria existen 1 club juvenil y un club pre juvenil. Para el sostenimiento de estos clubes se establecen de un aporte mensual donde las personas en situación de desplazamiento quedan eximidas de todo pago.

## **2.9 SENA.**

De acuerdo a la información suministrada por el Sena una de las instituciones de gran importancia que conforman el SNAIPD, y conforme al plan de acción integral de población desplazada por la violencia a nivel nacional tiene como objetivo la orientación ocupacional, la formación técnica y empresarial y la asesoría para desarrollar proyectos productivos, que las personas en situación de desplazamiento, puedan desarrollar habilidades y competencias en una especialidad, formular planes de negocios en sus lugares de origen o en el lugar donde se desplazaron.

El Plan integra todas las áreas de la entidad con el fin de dar una respuesta inmediata y efectiva a las necesidades de esta población y apoyar el restablecimiento socioeconómico de la misma. Es así que por medio del cumplimiento del Plan de Acción Integral de Población Desplazada por la Violencia a Nivel Nacional el centro sur colombiano de logística internacional ha dispuesto su personal, su capacidad física y su oferta institucional para la atención a la población desplazada por la violencia.

Para la atención a la población en situación de desplazamiento el Sena ha realizado un portafolio de servicios y los respectivos requisitos para acceder a ellos; que consta de la siguiente manera:

### **2.9.1 Programa atención a población desplazada.**

- **Requisitos y mecánica para acceder como beneficiario del programa:**

- ✓ Tener más de 14 años de edad
- ✓ Estar incluido en el sistema informativo de población desplazada SIPOD.
- ✓ Documento de identidad.

Para acceder a este programa es necesario inscribirse en alguno de estos: Servicio Público de Empleo del SENA SPE, Centros SPE ubicados a nivel nacional, Unidades de Atención y Orientación UAO, Alcaldías Municipales (sólo cuando no exista Centro de Servicio Público de Empleo del SENA, o Unidad de Atención y Orientación).

- **Fases de atención a la población desplazada:**

- A.** Inscripción en la base datos del Servicio Público de Empleo, para tener acceso a los servicios de Orientación Ocupacional; Formación Ocupacional; Emprendimiento, y Asesoría para la Formulación de Proyectos Productivos, así como para Intermediación Laboral. El lugar donde se hace este trámite es en las Unidades de Atención y Orientación (UAO), Servicio Público de Empleo y Alcaldías Municipales donde no exista Servicio Público de Empleo ni Unidades de Atención y Orientación.
- B.** Orientación Ocupacional, a través de talleres ocupacionales, que permiten identificar los intereses y objetivos ocupacionales de la población en situación de desplazamiento.
- C.** Formación Técnica en Oficio Productivo, para desarrollar en los aprendices conocimientos, habilidades y destrezas teórico – prácticas, que le permitan mejorar las competencias relacionadas con su oficio, poder implementar adecuadamente su plan de negocios, o buscar su inserción laboral. Las especialidades técnicas se han seleccionado teniendo en cuenta las demandas

y características económicas de la región donde se va a desarrollar el programa.

- D. Emprendimiento y Asesoría para Desarrollar Proyectos Productivos, para despertar en los participantes la mentalidad emprendedora y facilitar la elaboración de un Plan de Negocios para crear o fortalecer un negocio, generando ingresos económicos para su núcleo familiar.**

Además el Sena brinda a la población en situación de desplazamiento a adherirse a los beneficios que provee el programa jóvenes en acción, a este programa pueden inscribirse personas entre las edades de 18 y 30 años.

### **2.9.2 Programa jóvenes en acción:**

- **Objetivos del programa**

El programa tiene como propósito implementar acciones de capacitación a jóvenes desempleados entre los 18 y 30 años de edad dando prioridad a aquellos en condición de desplazamiento, de los niveles 1 y 2 del SISBEN, a nivel nacional, para mejorar su perfil ocupacional, incidir en sus niveles de empleabilidad, facilitar su inserción en el mercado laboral y aumentar la cobertura de atención, a través de acciones de capacitación que se realizarán con Entidades de Capacitación ECAPs.

- **Descripción general del programa**

El programa consiste en ofrecer formación en oficios semi-calificados a jóvenes entre 18 y 30 años de edad, que preferiblemente se hallen en condición de desplazamiento, de los niveles 1y 2 del SISBEN. Adicionalmente, el programa se dedica a mejorar la calidad y pertinencia del programa, de los cursos de capacitación y formación para el trabajo, mediante el fortalecimiento institucional a las ECAP, por medio de acciones de acompañamiento, asesoría y supervisión de los procesos que integran la capacitación y formación.

- **Componentes**

- A.** Cursos de formación para jóvenes: Los cursos están diseñados en dos etapas: una lectiva y una etapa práctica, tiempo en el cual se desarrolla un componente denominado Proyecto de Vida, y enseñanza en valores, además contempla herramientas básicas de empresarismo.
- B.** Fortalecimiento institucional de las Entidades Capacitadoras (ECAP). El SENA ofrece apoyo para mejorar la calidad en los procesos de capacitación y formación ocupacional en estas instituciones.

**2.9.3 Sistema nacional de recurso humano.** El Sistema Nacional de Recurso Humano es una herramienta de información utilizada para conectar a personas desempleadas con las vacantes que generan los empresarios. Con esta herramienta el SENA contribuye a disminuir el desempleo friccional. Este servicio está también en completo funcionamiento y aplicabilidad a las personas en situación en desplazamiento, con el fin de ingresar a la base de datos y bolsa de empleo que maneja el Sena, y procurando la vinculación de las personas que quieren ser parte de la bolsa de empleo.

El sistema en línea recopila la información sobre las necesidades de personal requerido por los empresarios, con los perfiles ocupacionales de los cargos disponibles. En cuanto a la cualificación, para el Sistema Nacional de Recurso Humano aplican tanto aspirantes como cargos de distintos niveles: elementales, calificados, técnicos, profesionales y directivos. Este sistema brinda una serie de servicios para las personas que decidan hacer parte de ella. Esto servicios se describen a continuación:

**A. Desempleados (oferta)**

Para las personas que están buscando empleo, el Sistema Nacional de Recurso Humano les ofrece:

- Búsqueda de empleo en línea.
- Cartelera de vacantes.
- Convocatorias nacionales específicas.

- Convocatorias de empleo en España
- Orientación ocupacional a usuarios interesados en lograr reinserción, movilización o reactivación en el mercado laboral
- Banco de Contratistas SENA (personas interesadas en laborar en el SENA como instructores contratistas o como contratistas de apoyo a la formación profesional)
- Orientación en búsqueda de empleo a personas con discapacidad
- Orientación en búsqueda de empleo a personas en procesos de reintegración
- Búsqueda de candidatos requeridos por los Centros de Formación Profesional del SENA como instructores especializados

#### **2.9.4 Programas de formación profesional:**

- **Formación titulada**

Dirigida a formar para el trabajo el nuevo talento humano en los niveles operativos (certificado de aptitud profesional CAP), técnico profesional y tecnólogo.

- **Formación complementaria**

- Actualizar y complementar los conocimientos y destrezas de los trabajadores vinculados (Formación continua).
- Habilitar y complementar los conocimientos y destrezas de los desempleados para promover su vinculación al mundo laboral (Formación ocupacional).

Para ampliar la cobertura y aunar esfuerzos que permitan atender de forma integral a la población en situación de desplazamiento, el SENA suscribe diferentes alianzas y convenios con entidades nacionales e internacionales, tales como:

#### **a. Convenio SENA-Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

El objeto es el de desarrollar e implementar acciones de atención a la población vulnerable de Colombia, dirigidas especialmente a la población desplazada interna, a las comunidades receptoras, y población en riesgo de desplazamiento.

Para disminuir los índices de deserción, la OIM entrega al desplazado-aprendiz, durante el proceso de formación, un apoyo de \$ 5.000 diarios.

#### **b. Convenio SENA-Cooperative Housing Foundation CHF- Acción Social**

El objeto es el de contribuir a la reinserción y estabilización socioeconómica de los miembros de familias desplazadas, a fin de posibilitar su acceso a los servicios de orientación ocupacional y empresarial, la definición de planes laborales o empresariales y así promover el desarrollo humano y el crecimiento personal, estimulando la construcción y puesta en marcha de los planes de negocios y ruta de vida de los beneficiarios.

A través de este convenio, se han desarrollado acciones para mejorar las posibilidades de inserción laboral y de generación de ingresos. Se adelantan acciones de formación básica y específica y en emprendimiento y empresarismo, que les permita identificar ideas de negocios y, de esta manera, acceder a los recursos de Acción Social, para la implementación del proyecto.

**2.9.5 SENA virtual.** La comunidad educativa virtual del SENA - SENA Virtual - es una iniciativa que surgió para que los colombianos, residentes en el país y en el exterior, pudieran acceder a formación para el trabajo a través de ambientes virtuales de aprendizaje, eliminando así los costos de tiempo, desplazamiento y rigidez de horarios que influyen en la calidad de la formación recibida por el aprendiz.

Los ambientes virtuales de aprendizaje se presentan como una alternativa para facilitar la formación profesional, usando las tecnologías de la información y la comunicación como medio para la apropiación del aprendizaje significativo. A su vez, esta estrategia ofrece mecanismos de comunicación y trabajo colaborativo para que tutores y aprendices interactúen de forma efectiva, independientemente de su ubicación geográfica y condiciones de tiempo, accediendo a las ventajas globales que ofrece la red mundial como herramienta de apoyo en los procesos formativos.

En Sena Virtual, los estudiantes pueden realizar hasta tres cursos simultáneamente, los cuales tienen una duración entre 40 y 60 horas en promedio. Los estudiantes cuentan además con la guía y el acompañamiento permanente de tutores virtuales ubicados a lo largo y ancho del territorio nacional, quienes a través de chats, foros y otra serie de herramientas informáticas y pedagógicas siguen de cerca el proceso de autoformación de los alumnos y mantienen comunicación permanente con ellos.

El Sena Virtual ofrece un promedio 430 cursos de formación

- Arte, cultura, esparcimiento y deportes
- Ciencias sociales, educativas y servicios gubernamentales
- Explotación primaria y extractiva
- Finanzas y Administración
- Operación de equipo industrial y de transporte y oficios universales
- Procesamiento, fabricación y ensamble
- Salud
- Tecnologías de Información

## **2.10 SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

De acuerdo a la información solicitada a la dependencia de la subsecretaria de convivencia y seguridad ciudadana los diferentes programas y proyectos que se manejan o se desarrollan por parte de la administración municipal, se desarrollan según el componente de prevención y protección en atención integral son esencialmente en ayuda humanitaria de emergencia; se consideran los siguientes aspectos:

- Ayuda inmediata (alberge, alimentación, y remesas)
- Transporte

- Identidad
- Alimentación
- Salud
- Educación
- Atención psicosocial
- Vivienda
- Generación de ingresos
- Participación de la población desplazada.

### 3 DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

#### 3.1 ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno que se desarrolló a la unidad de atención y orientación al desplazado se consideraron aspectos de suma importancia para su conformación, el primero de ellos es las capacidades directiva y de talento humano, la institucionalidad entendiéndose como el apoyo institucional que da lugar a la articulación y apoyo para alcanzar el objetivo institucional que plantea la unidad de atención y orientación al desplazado para el Municipio de Ipiales, ya que la UAO para poder cumplir con sus objetivos depende necesariamente de las entidades gubernamentales y no gubernamentales que presten servicios a la población desplazada.

**3.1.1 Metodología para la definición de fortalezas y debilidades.** Para la elaboración e identificación de las debilidades y fortalezas de la unidad de atención y orientación al desplazado en el Municipio de Ipiales, se desarrolló una metodología conveniente para analizar cada punto de vista de los actores involucrados en el proyecto de la UAO en el Municipio.

La metodología que se aplicó para definir y priorizar las debilidades y fortalezas se enmarcó en las siguientes líneas generales:

- Elaboración de un documento explicativo general sobre los conceptos de análisis interno, fortalezas y debilidades.
- Desarrollo de un formato para recoger aportes de los actores involucrados de forma individual sobre las fortalezas y debilidades
- Elaboración de una propuesta de fortalezas y debilidades para someterlas a discusión.
- Dinámicas para evaluar y hacer sugerencias sobre las fortalezas y debilidades propuestas

Se consideró que estos actores sean las personas o entidades que directamente influyen para la conformación de esta unidad, es así como se desarrolló esta metodología con delegados y funcionarios que conocen sobre el tema de la

atención a desplazados, como también personas que fueron líderes en la elaboración del proyecto de la UAO en para el Municipio de Ipiales.

El grupo de personas que actuarían en este proceso quedo conformado de la siguiente manera:

Secretaria de planeación delego al subsecretario de investigaciones para que hiciera parte del proceso de elaboración del diagnóstico interno, así mismo por parte de la alcaldía Municipal de Ipiales y el comité de atención a población desplazada asigno a la secretaria de atención y seguridad ciudadana, y un funcionario de la secretaría de gobierno, además se contó con la participación un funcionario de Acción Social que es la encargada de la dotación técnica para la conformación de la UAO y se contó con la participación del personero municipal. Este grupo fue escogido con el supuesto de que son las personas que directamente están involucradas con el proyecto de la UAO y el conocimiento necesario en el tema de atención a población desplazada por la violencia.

**Cuadro 1.**Matriz perfil de capacidad interna (PCI UAO)

<b>DIAGNOSTICO INTERNO. MATRIZ PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA.</b>									
<b>Clasificación</b>	<b>Fortaleza</b>			<b>Debilidad</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>
Imagen corporativa y responsabilidad social	X								
Expectativas de los usuarios del servicio de la UAO		X					X		
Apoyo institucional		X					X		
Diversificación de servicios	X							X	
Inexistencia de una estructura administrativa y organizacional				X			X		
Inexistencia de una estructura organizacional.				X			X		
No existe un manual de procedimientos.				X			X		
No existe definido las funciones de cada funcionario.				X			X		
Carece de una ruta de servicios.				X			X		
Método de evaluación y gestión.					X		X		
Cuenta con planta física			X				X		
Acceso a servicios públicos			X				X		
Acceso a servicios de información y telecomunicación		X						X	
Cuenta con la apropiación de equipos muebles y enseres	X						X		

Cuenta con equipos de cómputo y de comunicación	X						X		
Existen apropiados recursos financieros (ACCION SOCIAL Y ALCALDIA MUNICIPAL)	X						X		
Cuenta con un presupuesto detallado de los gastos de conformación de la UAO.		X						X	
Acceso a organismos públicos.			X				X		
PIU terminado			X					X	
Entidades del SNAIPD comprometidas con los objetivos de la UAO				X			X		
Programas y proyectos del plan de desarrollo municipal.					X				X
Capacidad de atender a toda la población desplazada.					X			X	
Nivel académico de los profesionales.		X						X	
Desconocimiento acerca de los derechos de la población desplazada.				X			X		
Carece de una página web	X						X		
Red interna (INTRANET UAO)				X				X	
No cuenta registro estadístico de la población desplazada.				X			X		

**Imagen corporativa y responsabilidad social:** Se la cataloga como una fortaleza de alto impacto ya que la reputación corporativa y la imagen tienen un valor que va más allá de lo simbólico y además la UAO es una estrategia a nivel nacional que se ha categorizado como una de las entidades principales para la atención y orientación a población desplazada. La unidad de atención y orientación al desplazado tiene en sí misma la responsabilidad de ofrecer de manera integral con su personal un servicio de calidad, es muy importante conservar la integridad y reputación de la UAO ser socialmente responsables en todas sus operaciones, como son reconocidas; ya que sus servicios generalmente se ofrecen de con el fin de ayudar y tratar de mejorar la condiciones de vida de la población desplazada.

**Expectativas de los usuarios del servicio de la UAO:** Dadas las condiciones actuales en el Municipio de Ipiales y la tendiente recepción de población desplazada es necesaria la incorporación de la unidad de atención al desplazado siendo esta vista como una estrategia del plan nacional para la atención integral a la población desplazada por la violencia garantizando una atención integral a sus diferentes requerimientos, se facilitará el acceso a la información integral, de manera clara y oportuna y se prestará una atención personalizada y humanizada.

**Apoyo institucional:** Se ha tomado este aspecto como una fortaleza media de alto impacto para la conformación de la UAO dado que las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ipiales como la personería Municipal, la secretaria de gobierno, la secretaria de convivencia y atención al ciudadano, acción social, secretaria de educación, salud, secretaria de desarrollo social entre otros, desarrollan algunos programas y proyectos a favor de las necesidades de la población desplazada, de acuerdo con las particularidades locales, con el fin de lograr el restablecimiento de la población de manera integral; pero cabe mencionar que la articulación de las entidades que desarrollan diferentes esfuerzos para la atención de esta población con los objetivos y funcionalidad de la UAO es de suma importancia para alcanzar la misión en la que está enmarcada la UAO para el Municipio de Ipiales.

**Diversificación de servicios:** Los diferentes programas y proyectos que se focalizan a la población desplazada son diversos en el Municipio de acuerdo con el plan integral único del Municipio de Ipiales se encuentran diversos programas que apuntan a diferentes vértices de desarrollo, en el cual se ofrecen programas y servicios en educación, salud, vivienda, estabilización socioeconómica. Lo que sin duda es una fortaleza de un impacto medio ya que se ofrecerá servicios integrales a la población desplazada, desde la unidad de atención y orientación al desplazado se realizara el proceso de divulgación e información de manera clara y oportuna de todos los esfuerzos que maneja las entidades locales para la atención de la población desplazada.

**Inexistencia de una estructura organizacional y administrativa:** La unidad de atención y orientación a población desplazada en el Municipio de Ipiales provisionalmente a desarrollado actividades muy débiles en la atención a población desplazada, la falta de coordinación, la falta de organización y de una estructura jerárquica ha llevado a la limitación de las funciones y acciones que ha realizado el funcionario de la unidad de atención, la designación de este funcionario desde el año 2010 por parte de la Alcaldía y de Mercycorps para la atención y orientación a población desplazada no han llevado resultados concretos y efectivos, la organización, la jerarquización, la identificación de áreas, funciones y responsabilidades es de suma importancia para alcanzar los objetivos de las UAO a nivel nacional. La que sin duda se considera que la inexistencia de una estructura organizacional es una debilidad de gran impacto, lo que conllevara a que las acciones pertinentes para la atención y orientación de la población desplazada sean débiles y aisladas.

**No existe definido manual de funciones y de procedimientos:** Para el buen desarrollo y funcionalidad de cualquier organización es de vital importancia la descripción de actividades que deben seguir cada trabajador en la realización de

las funciones, en la unidad de atención y orientación a población desplazada no se cuenta con la disposición de estos documentos, lo que amenaza la consecución de los objetivos de la unidad y la funcionalidad de la misma.

**Carece de una ruta de servicios:** Una de las principales debilidades de la unidad de atención y orientación al desplazado en la inexistencia de una ruta de servicios para la atención de la población desplazada, lo cual genera desconocimiento de los pasos que se deben seguir para poder obtener la oportuna información y así acceder a los servicios que prestan las entidades vinculadas a la unidad.

**Cuenta con planta física:** Una de las principales fortalezas a nivel interno es la planta física, la UAO en el Municipio de Ipiales está construida en su totalidad, su espacio físico cuenta con oficinas, ludoteca, salón comunitario, y además cuenta con un albergue temporal; donde se convierte en un factor que ayuda en gran medida para la puesta en marcha, operacionalización de la misma.

**Acceso a servicios públicos:** La unidad de atención cuenta con la instalación de servicios públicos de agua, electricidad, recolección de basuras, telefonía fija que forman parte de la infraestructura técnica de vital importancia para el desarrollo de las actividades diarias en los procesos de atención y orientación al desplazado.

**Acceso a servicios de información y telecomunicación:** Las organizaciones modernas se enfrentan, cada día más, a nuevos escenarios de actuación. Para estar en constante actualización de la información se obliga a incorporar constantemente nuevos elementos con el objetivo de readaptar los procesos y responder a las cambiantes necesidades. Para ello la UAO de Ipiales incorpora en la adecuación de su planta técnica (número de redes telefónicas) para la adecuada prestación de los servicios a la atención a población desplazada.

**Cuenta con un presupuesto detallado de los gastos de conformación de la UAO:** En el proyecto que enmarco la Alcaldía Municipal de Ipiales para la conformación de la unidad de atención y orientación al desplazado se desarrolla un presupuesto detallado de los requerimientos físicos y de recurso humano para la conformación y puesta en marcha de la unidad. Este punto se establece como fortaleza dado que existe un lineamiento y una prospectiva de los que se quiere realizar.

**Existen apropiados recursos financieros (ACCION SOCIAL Y ALCALDIA MUNICIPAL):** de acuerdo al convenio de cooperación N. 019 del 30 junio del 2010 se establece la destinación de \$ 142.560.000 millones de pesos para la compra de

equipos muebles y enceres, equipos de cómputo y comunicación y recursos humanos, a su vez la alcaldía Municipal de Ipiales destino 273.625.000 millones de pesos , lo cual se consideró como un paso importante una fortaleza de alto impacto, fundamental para la conformación y puesta en marcha de la Unidad de atención y orientación a población desplazada en el Municipio de Ipiales.

**PIU consolidado para el Municipio de Ipiales:** De acuerdo a la sentencia T – 025 de 2004, por la cual se ordenó a las entidades del Estado la formulación de políticas y asignaciones presupuestales acordadas para garantizar el goce efectivo de los derechos de la población afectada, se han diseñado y ejecutado metodologías con el fin de estructurar y consolidar el trabajo de las entidades para la atención integral al desplazado. Se considera que es una fortaleza pero una fortaleza baja, dado que el plan integral único del Municipio de Ipiales no cumple con las exigencias de la sentencia 025 del 2004, lo que exige realizar una planificación estratégica donde se realice la caracterización de la población en situación de desplazamiento, además de la capacidad institucional de las entidades del SNAIPD que se encuentran en el Municipio , lo cual ese documento no expone literalmente las entidades y sus responsabilidades para la atención de población desplazada, la UAO del Municipio , en el PIU se establece la estrategia de conformación y puesta en marcha de la UAO, como estrategia que sirva de promotor y agente de verificación de los servicios, de los programas y de las diferentes acciones que realicen las entidades que conforman el SNAIPD y la alcaldía Municipal de Ipiales.

**Entidades del SNAIPD comprometidas con los objetivos de la UAO:** Este aspecto que es de suma importancia para el desarrollo y conformación de la UAO en el Municipio de Ipiales, se lo ha calificado como una debilidad alta de un impacto alto, dado que si bien existen instituciones y entidades locales que prestan los servicios a población desplazada, no existe una articulación eficiente entre las instituciones locales con la UAO, lo cual se convertirá en un reto y un esfuerzo de primera necesidad que se deberá tener en cuenta para la conformación y perfecta funcionalidad de esta unidad en el Municipio de Ipiales.

**Programas y proyectos del plan de desarrollo Municipal:** El plan de desarrollo Municipal debe contar con una amplia gama de proyectos y programas de atención a la población desplazada, en el plan de desarrollo Municipal se encuentra que solamente hay una limitada e insuficiente programación de proyectos de atención a la población desplazada, contando solamente con una dimensión en el aspecto económico, ofreciendo proyectos de programas de equidad, como acciones legales especiales para la mujer y el género y leyes de atención y protección a la infancia. En el plan municipal de desarrollo en el componente de atención a población desplazada en el eje de población vulnerable

no se hace mención al fortalecimiento de la UAO y a su conformación en el Municipio de Ipiales.

**Capacidad de atender a toda la población desplazada:** Siendo la unidad de atención y orientación al desplazado una nueva unidad, donde no existe un número promedio de atención a población desplazada, aquí se convierte en un punto ciego donde si la capacidad instalada que tiene la UAO en este momento sea la suficiente para poder atender a los diferentes requerimiento de la población en situación de desplazamiento.

**Nivel académico de los profesionales:** El grupo de trabajo que conformen la unidad de atención y orientación a la población desplazada tendrán las suficientes capacidades y habilidades para desarrollar las actividades concernientes a la atención de la comunidad desplazada del Municipio de Ipiales, con el fin de lograr el cumplimiento de la misión y visión institucional. Se la considera como una fortaleza que tiene en este momento la alcaldía de Ipiales y directamente afecta a la conformación de la UAO en Ipiales, dado que existen profesionales que han desarrollado el proyecto de la UAO y da lugar a su conformación en el corto plazo, la personería municipal, el agente instructor de acción social, el secretario de planeación son los pilares fundamentales para el desarrollo y conformación de la UAO en el Municipio ; es así que se tiene personal calificado y de trayectoria profesional que llevaran a cabo la conformación de la UAO en el Municipio de Ipiales.

**Desconocimiento acerca de los derechos de la población desplazada:** debido a que la unidad es nueva, la población a la que es objeto la UAO desconoce de sus derechos, oportunidades y servicios que brinda las entidades para su atención, lo cual la unidad debe realizar la difusión de los derechos de la población desplazada para iniciar el debido proceso de atención y orientación a esta población. Además de la capacitación del personal contratado por parte de la alcaldía municipal, se deberá realizar la socialización de los derechos a los que están sujetos las personas que se encuentran en la situación de desplazamiento, logrando la sensibilización del personal contratado para la adecuada atención de la familias o personas individuales que acudan a los servicios de la UAO en el Municipio de Ipiales.

**Carece de una página web:** Desde el punto de vista tecnológico una de las debilidades es que no se tiene desarrollado una página web, que servirá como un instrumento de publicación de información, sobre el rendimiento y efectividad de la unidad de atención y orientación a población desplazada, además como una

herramienta publicitaria para la divulgación de que y como se acceden a los servicios que ofrece la UAO.

**Intranet:** es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales. Es una oportunidad ya que para la UAO se establece una serie de equipos y redes que se han apropiado con el convenio con Acción Social para la implementación de redes internas de comunicación que formalizan la interconexión de las diferentes áreas de atención en la UAO.

**No cuenta registro estadístico de la población desplazada:** Acción social que es la encargada de atender de primera instancia las solicitudes de la población desplazada, existe una deficiencia en el registro estadístico de esta entidad en el Municipio de Ipiales, es de vital importancia conocer las población potencial y la población que efectivamente se atiende: donde esta información se convierte en pilar fundamental para el direccionamiento de las actividades; cabe mencionar que esta información la suministra Acción Social del Municipio de Pasto, lo que debería ser prioridad de la entidad que reside en el Municipio de Ipiales. Se busca que conjuntamente con la UAO y las entidades municipales se realice un registro detallado de la población desplazada en el Municipio de Ipiales.

## **3.2 ANALISIS EXTERNO**

El objetivo de este análisis externo es estudiar y caracterizar puntualmente variables del entorno que de alguna manera no es controlado por los aspectos internos de la unidad, estos obedecen a variables macro que de manera directa influye en la conformación de la unidad de atención y orientación de la población desplazada para el Municipio de Ipiales y su posicionamiento dentro del mismo.

El análisis del macro entorno se basó en la identificación de las fuerzas externas con mayor grado de influencia sobre la UAO. Fueron considerados los factores económicos, tecnológicos, político-legales y sociales.

**3.2.1 Metodología para la definición de oportunidades y amenazas.** Para la elaboración e identificación de las oportunidades ya amenazas de la unidad de atención y orientación al desplazado en el Municipio de Ipiales, se desarrolló una metodología conveniente para analizar cada punto de vista de los actores involucrados en el proyecto de la UAO en el Municipio.

La metodología que se aplicó para definir y priorizar las oportunidades y amenazas se enmarco en las siguientes líneas generales:

- Elaboración de un documento explicativo general sobre los conceptos de análisis externo identificando claramente el concepto de oportunidades y amenazas.
- Desarrollo de un formato para recoger aportes de los actores involucrados de forma individual sobre las oportunidades y amenazas.
- Elaboración de una propuesta de oportunidades y amenazas para someterlas a discusión.
- Dinámicas para evaluar y hacer sugerencias sobre las oportunidades y amenazas

Se consideró que estos actores sean las personas o entidades que directamente influyen para la conformación de esta unidad, es así como se desarrolló esta metodología con delegados y funcionarios que conocen sobre el tema de la atención a desplazados, como también personas que fueron líderes en la elaboración del proyecto de la UAO en para el Municipio de Ipiales.

El grupo de personas que actuarían en este proceso quedo conformado de la siguiente manera:

Secretaria de planeación delego al subsecretario de investigaciones para que hiciera parte del proceso de elaboración del diagnóstico interno, así mismo por parte de la alcaldía Municipal de Ipiales y el comité de atención a población desplazada asigno a la secretaria de atención y seguridad ciudadana, y un funcionario de la secretaría de gobierno, además se contó con la participación un funcionario de Acción Social que es la encargada de la dotación técnica para la conformación de la UAO y se contó con la participación del personero municipal. Este grupo fue escogido con el supuesto de que son las personas que directamente están involucradas con el proyecto de la UAO y el conocimiento necesario en el tema de atención a población desplazada por la violencia.

**Cuadro 2:** Matriz perfil de oportunidades y amenazas (POAM UAO)

<b>DIAGNOSTICO EXTERNO</b>									
<b>MATRIZ PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b>									
<b>Factores Sociales y Demográficos</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>
Migración de población desplazada a ciudades principales					X			X	
Prevención y atención del desplazamiento forzado	X						X		
liderar proyectos innovadores con impacto social	X							X	
Conformismo de la sociedad con la situación dada.				X			X		
Numero de instituciones educativas públicas.	X						X		
Número de entidades públicas prestadoras de servicios de salud.		X						X	
Centros de capacitación laboral.				X			X		
Registro de personas desplazadas en el Municipio de Ipiales.		X						X	
<b>Factor Económico.</b>									
Gasto Público Nacional Destinado a la Atención de la Población Desplazada	X						X		
Gasto público municipal destinado a la atención a la población desplazada.			X					X	
Crecimiento económico		X						X	
<b>Factores Políticos.</b>									
Constitución Política Colombiana De 1991.	X								X
Ley 387 De 1997	X						X		
Decreto 250 Del 2005	X						X		
Copes 3400	X								X
Descentralización Política Publica atención al desplazado	X							X	
Instituciones Públicas Trasparentes	X						X		
<b>Factor Tecnológico.</b>									
Internet.		X						X	
Globalización De La Información		X					X		
Apropiación Y Uso De Herramientas Ntic's	X							X	

<b>Factor Competitivo.</b>									
Alianzas estratégicas.	<b>X</b>						<b>X</b>		
Cooperación nacional y municipal.		<b>X</b>						<b>X</b>	

## Factores Sociales y Demográficos.

**Migración de población desplazada a ciudades principales:** se la ha visto como una amenaza no desde el punto de vista de la funcionalidad de la unidad de atención y orientación a la población desplazada, si no por el aspecto social que implica, pero que se convertirá en un reto para realizar un mayor esfuerzo para coordinar las entidades municipales para la debida orientación y atención de esta población,

**Prevención y atención del desplazamiento forzado:** a nivel nacional se enmarca la política de atención y prevención en la atención a población en situación de desplazamiento, se desarrollan varias bases legales y aspectos de carácter primordial que se deben tener en cuenta para esta clase de población vulnerable, de acuerdo a la ley 387 de 1997 suministran instrumentos para la atención y prevención del desplazamiento en Colombia. La política consta básicamente de tres elementos principales:

- La prevención del desplazamiento forzado, mediante la intervención del Estado para neutralizarlos factores que lo generan.
- La atención humanitaria de emergencia, mediante la cual se provee a la PD de alimentos, utensilios, alojamiento, salud básica, atención psicosocial y educación para los niños.
- La estabilización socioeconómica, mediante la provisión de soluciones de ingresos (empleo o ingresos por cuenta propia a través de proyectos productivos), vivienda y servicios básicos, e integración social.

Así también se crea el SNAIPD y la creación de los comités departamentales y municipales, se constituye en un escenario donde las UAO se fortalezca; es así que se convierte ese ítem en una oportunidad que debe aprovechar la UAO para su pleno funcionamiento y articulación con las políticas de prevención y atención que se ejecuten a nivel nacional y local.

**Liderar proyectos innovadores con impacto social:** en Colombia se ha observado el compromiso de la restitución de los derechos vulnerados de la

población a causa del desplazamiento forzado por la violencia, en Colombia se han liderado grandes avances para liderar proyectos que estén a favor de la comunidad desplazada, es así que se reglamenta y se exige la creación del Plan integral único y la creación de comités municipales o territoriales para la atención de las necesidades de la población desplazada en cada Municipio , mediante entidades que pertenezcan al SNAIPD presentes a nivel territorial. La creación de las UAO que en si son complemento de la Plan Nacional de Atención a población desplazada que orienta de manera oportuna los diferentes programas que existen en el Municipio para la atención de esta población.

**Conformismo de la sociedad con la situación dada:** Este factor que se lo considera más como factor cultural de las personas puede influir en el desarrollo de las actividades de la UAO y de las entidades municipales que prestan servicios para la atención integral a esta población, dado que existen personas o grupos de familia que prefieren estar en actividades informales (pedir limosna, acciones delictivas) que ir a las entidades que prestan la atención para la restitución de sus derechos, sea por factor de desconocimiento de los servicios que se prestan o por credibilidad de las entidades territoriales para hacer frente y dar respuesta a sus problemáticas y necesidades.

**Numero de instituciones educativas públicas, entidades públicas prestadoras de servicios de salud y centros de capacitación laboral:** desde el punto de vista de la Educación y los diferentes servicios que se le puede prestar a la atención de la población desplazada especialmente a niños, niñas y jóvenes es la inserción al sistema educativo, es de vital importancia contar que el Municipio de Ipiales se cuente con diversas instituciones educativas para la inserción de esta población a la educación dado que es un derecho fundamental que está en obligación el estado para su cumplimiento; Se lo ha tomado como fortaleza de alto impacto para la UAO dado que sus principales servicios es de dar orientación a la población infantil para que ingresen al sistema educativo, en el Municipio de Ipiales se cuentan con 18 instituciones de carácter oficial que prestan sus servicios a la población desplazada, dando lugar a la atención de 614 personas al año aproximadamente según cifras citadas en el PIU, datos que se recogen de la Secretaría de educación y los certificados que expide la personería municipal.<sup>1</sup>

En el ámbito de la salud también se la consideraría como una oportunidad de impacto, dado que existen en el Municipio el compromiso primordial para que la población desplazada se inscriba al sistema de salud, y a la atención que dé lugar, indiscutiblemente se ha catalogado a la capacidad de las entidades de salud municipal como oportunidad de alto impacto dado que se promoverá la alianza

---

<sup>1</sup> ALCALDIA MUNICIPAL DE IPIALES. Plan integral único.

interinstitucional para la debida atención de la población desplazada que llegue al Municipio , en el Municipio de Ipiales la población IPS públicas, hoy transformadas en empresas sociales del estado ESS Municipal de Ipiales ESE y el hospital civil de Ipiales, además de la EPS subsidiada Caprecom.

Y las instituciones de capacitación laboral también se constituyen como uno de los factores que servirán para potencializar los servicio de atención a población desplazada en el ámbito de estabilización socioeconómica, el Sena hace parte de este lineamiento buscando la capacitación de las personas desplazadas que desee incorporarse a los diferente programas técnico, y además como asesor en programas y proyectos productivos que la población desplazada expongan,

**Registro de personas desplazadas en el Municipio de Ipiales:** este factor es de importancia, dado que da una perspectiva global de las personas en situación desplazada para la debida atención y orientación de los programas que se deben ofrecer.

#### **Factor Económico:**

##### **Gasto Público Nacional Destinado a la Atención de la población desplazada:**

A partir del 2000 se ha incrementado la destinación de recursos a la atención en situación en desplazamiento, según el informe del DNP 2010, la administración de Álvaro Uribe se ha realizado una gran inversión para las entidades del SNAIPD para la atención a la población desplazada, es así que en el Plan Nacional de desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario: Desarrollo para Todos”, dentro de la estrategia de consolidación de la seguridad democrática, estableció una serie de políticas de prevención y atención del desplazamiento forzado (PD), para lo cual, el Gobierno estimó que para atender la PD se requiere un monto de recursos de aproximadamente 4.3 billones (a precios corrientes), mucho mayor al destinado en años anteriores. La política y los recursos destinados a esta cada año ha incrementado; Lo que se o ha considerado como una fortaleza de alto impacto debido a que si existe un compromiso presupuestal por parte del gobierno central y de las entidades de SNAIPD; se considerara un factor que impactaría positivamente para lograr la misión y visión que se compromete la Unidad de Atención y Orientación al Desplazado.

##### **Gasto público municipal destinado a la atención a la población desplazada:**

en os últimos cuatro años en el Municipio de Ipiales los recursos destinado a la atención a la población desplazada tiene una tendencia creciente según cifras de la secretaría de hacienda municipal el presupuesto final destinado hacia esta

actividad paso del 2008 al 2011 de 85.000.000 millones de pesos a 194.000.000 millones de pesos lo que significa un crecimiento a cerca de 128% en el presupuesto municipal destinado a la atención a la población desplazada; que se convierte en una oportunidad de impacto medio, dado que si bien existe un crecimiento del presupuesto a nivel municipal existe una disminución en lo ejecutado en los últimos años, puede convertirse en un factor potencial que sin duda se deberá aprovechar .

**Crecimiento económico:** La política de atención a población desplaza según el informe presentado por acción social 2010 se ha visto incremento en el presupuesto para la aplicación de esta política, cabe mencionar que a partir del ciclo económico ascendente que tuvo lugar en Colombia a partir del a lo largo del crecimiento económico experimentado por Colombia, desde 2009 posee una correlación positiva el presupuesto destinado a la atención de población en situación de desplazamiento, lo que indica que el crecimiento económico puede jugar un papel importante para las entidades públicas en la prestación de servicios en atención integral población desplazada.

## **Factores Políticos.**

**Constitución Política Colombiana De 1991:** responsabilidad del estado colombiano en la atención de la población en situación de desplazamiento por conflicto armado. Garantizar el cumplimiento de los derechos vulnerados mediante las entidades municipales y nacionales para la restitución de los derechos que se han visto afectados por la situación de desplazamiento.

**Ley 387 de 1997:** Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia; la cual se convierte en un oportunidad para la conformación y la funcionalidad de la unidad de atención y orientación al desplazado dado que son la base jurídica en la cual soportan la acciones territoriales para atacar el problema del desplazamiento.

**Ley 1190 de 2008:** Decreto 250 Del 2004: Plan Nacional para la Atención Integral a la Población El plan Nacional para la Atención Integral de la Población Desplazada, expedido mediante Decreto 250 de 2004, incluye dentro de las líneas de acción orientadas a fortalecer la capacidad territorial de respuesta, el montaje y fortalecimiento técnico, humano y logístico de las Unidades de Atención y Orientación. Se señala como propósito de esta estrategia brindar orientación,

información y servicios a la población en situación de desplazamiento por partes de las entidades que en el nivel territorial hacen parte del SNAIPD, proponiendo por la integralidad, oportunidad de la atención lo que sin duda se convertirá en una oportunidad de alto impacto para la conformación.

**Convenio de cooperación interinstitucional para el mejoramiento de la atención a la población desplazada:** Este convenio fue suscrito el 22 de Diciembre de 1999 entre Acción Social y la Procuraduría General de la Nación y acuerda lo siguiente: Las Unidades de Atención y Orientación a la Población Desplazada (UAO) es una de las estrategias para cualificar la atención humanitaria de emergencia, la Red de Solidaridad ha definido el montaje y puesta en marcha de Unidades de Atención y Orientación Integral a la Población Desplazada por la Violencia (UAO), que funcionarán en las principales ciudades receptoras de esta población en el país. Este convenio se convierte en la base general de las unidades de atención y orientación, y como oportunidad de alto impacto por las cual justifica claramente la conformación de las unidades de atención y orientación en los Municipios como estrategia para la integración de los servicios que ofrecen las instituciones y la atención al desplazado.

**Instituciones públicas transparentes:** oportunidad de mediano impacto; este factor puede ser clave para el éxito de cualquier organización pública, ser transparente, ser bien vista ante la sociedad, gozar de prestigio y de compromiso social es la meta de toda organización gubernamental, se la ha tomado como una oportunidad de impacto media debido a la credibilidad en las instituciones públicas de Nariño ha venido mejorando en estos años, de acuerdo al IDT (índice de Transparencia) son herramientas diseñadas para identificar las condiciones institucionales y prácticas de los actores gubernamentales, y a partir de ello definir el riesgo de corrupción a los que se enfrentan las entidades públicas, en el desarrollo de sus procesos de gestión. De esta forma, estas herramientas permiten a las entidades públicas evaluar sus características institucionales, la visibilidad que dan a sus actos y el nivel de sanción y autorregulación de dichas entidades, con el fin de contribuir con la prevención de la ocurrencia de hechos de corrupción. Nariño se cataloga en muy buenos puestos de acuerdo a la última entrega de los índices de transparencia departamental para el año 2008 y 2009 se ubican en el décimo y noveno lugar, que de manera general la imagen de transparencia de las instituciones públicas a nivel nacional Nariño cumple con los requerimiento para ser considerado como un Departamento transparente.

## **Factor Tecnológico.**

**Internet:** La apropiación de internet permite el acceso a nuevos conocimientos en la atención al desplazado, sirve para observar el entorno macro de los desplazados regional y nacional, para mejorar continuamente y estar al tanto en la oferta de servicios de las instituciones que hacen parte de SNAIPD y además como una herramienta promotora de la difusión de las actividades de la UAO.

**Globalización De La Información:** la globalización de la información es una oportunidad de gran importancia, ya que debido a esta se puede

**Herramientas Ntic's:** las herramientas Ntic's deben ser tomadas como una oportunidad que el medio externo brinda, dado que el incremento y uso de estas herramientas como videoconferencias, charlas interactivas, videos, métodos de enseñanza y aprendizaje sería factores claves de éxito para la propagación y difusión de las actividades de las que se encarga la UAO.

## **Factor Competitivo.**

**Alianzas estratégicas:** las alianzas estratégicas con las instituciones del Municipio de Ipiales y con organizaciones no gubernamentales serán esenciales, consideradas como oportunidades de alto impacto para el desarrollo y ampliación de las actividades y funciones de la UAO, la articulación con centros educativos, de salud, de capacitación laboral, de asistencia psicosocial y asesoría jurídica deben ser fundamentales. Con la implementación y puesta en marcha del PIU municipal se darán espacios para la integración y cooperación de las instituciones públicas y privadas para atender las necesidades de los desplazados buscando su satisfacción.

**Cooperación nacional, municipal e internacional:** esta es considerada como una oportunidad. Dado que las condiciones del Municipio han dado lugar a la intervención de diferentes organizaciones para la atención al desplazado así se encuentra la cooperación y el apoyo por parte de Mercy Corps una ONG que contribuye a la construcción de la UAO en Ipiales y además la cooperación de Acción Social mediante la dotación de equipos para la operación y puesta en marcha de la UAO en Ipiales.

### 3.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Conjunto a las análisis interno y externo, se realizó la ponderación de las variables más importantes que afectan en gran medida a la conformación de la unidad de atención y orientación al desplazado, este proceso se realiza la calificación y se realiza la ponderación mediante el juicio de variables de más importancia o más peso dentro del conjunto de variables o ítems escogidos para realizar el total ponderado.

Dado que la prioridad del plan estratégico es la conformación de la UAO se han escogido aquellas variables que más impacten el dicha conformación; es así que se ha tomado variables de aspecto administrativo, y variables de entorno legal en el medio externo ya que con ellas se sustenta la formación y conformación de la UAO para el Municipio de Ipiales.

**Cuadro 3.**Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) UAO

	<b>Factores Externos Clave</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Total Ponderado</b>
	<b>Oportunidades</b>			
1	Prevención y atención del desplazamiento forzado a nivel nacional	7%	4	0,28
2	numero de instituciones educativas publicas	4%	4	0,16
3	Gasto público Nacional destinado a la atención de la población desplazada	5%	4	0,20
4	ley 387 de 1997	5%	4	0,20
7	Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada Decreto 250 de 2004	10%	4	0,40
8	Decreto 2569 del 2000 Red de Solidaridad Social, como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada	10%	4	0,40
9	Convenio de cooperación interinstitucional para el mejoramiento de la atención a	15%	4	0,60

	la población desplazada			
10	registro de personas desplazadas en el Municipio de Ipiales	3%	3	0,09
11	instituciones públicas transparentes	4%	4	0,16
12	decreto 250 del 2005	10%	4	0,40
13	globalización de la información	3%	4	0,12
14	Cooperación Nacional e Internacional.	9%	4	0,36
	<b>Amenazas</b>			
15	Centros de capacitación laboral que están dispuestos trabajar con la PD.	4%	1	0,04
16	conformismo de la PD con la situación dada	6%	1	0,06
17	Gasto público municipal destinado a la población desplazada.	5%	3	0,15
	<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>3,62</b>

#### Calificación

1 = Amenaza mayor

2 = Amenaza menor

3 = Oportunidad Menor

4 = Oportunidad Mayor

Promedio 2.5

Para esta matriz de factores externos, se obtuvo un resultado superior al promedio, lo que indica que la UAO se soporta de un gran número de oportunidades que ha ofrecido el Gobierno Nacional para su conformación, desde la obligación de crear el PIU en cada Municipio como la creación del plan nacional de atención integral a población desplazada, y el fortalecimiento técnico de la UAO como estrategia principal para el desarrollo de los diferentes planes y programas que ofrecen las entidades perteneciente al SNAIPD, se convierten en oportunidades de alto impacto que favorece la constitución de las UAO a nivel nacional. Es así que se observan que son más las oportunidades que las amenazas que aplican para la conformación de la UAO para el Municipio de Ipiales.

**Cuadro 4.** Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) UAO

<b>Factores Internos Clave</b>		<b>Ponderación</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Total ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>				
1	Imagen corporativa y responsabilidad social	11%	4	0,44
2	Expectativas de los usuarios del servicio de la UAO	4%	3	0,12
3	Apoyo institucional	4%	3	0,12
4	Cuanta con planta física	10%	3	0,42
5	Acceso a servicios públicos	3%	3	0,09
6	Cuenta con la apropiación de equipos muebles y enseres	3%	4	0,12
7	Cuenta con equipos de cómputo y de comunicación	3%	4	0,12
<b>Debilidades</b>				
8	Capacidad de atender a toda la población desplazada.	4%	2	0,05
9	Entidades del SNAIPD comprometidas con los objetivos de la UAO	9%	1	0,09
10	No cuenta registro estadístico de la población desplazada.	4%	2	0,08
11	No existe definido las funciones de cada funcionario.	7%	1	0,07
12	No existe un manual de procedimientos.	7%	1	0,07
13	Carece de una ruta de servicios.	6%	1	0,06
14	Desconocimiento acerca de los derechos de la población desplazada.	5%	1	0,05
15	Inexistencia de una estructura organizacional.	13%	1	0,15
16	Falta de publicidad, para dar a conocer el objetivos y funcionalidad de la estrategia UAO a nivel municipal	3%	2	0,06
17	Carece de una página web.	4%	2	0,08
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>2,19</b>

**Calificación**

1 = Debilidad Mayor

2 = Debilidad Menor

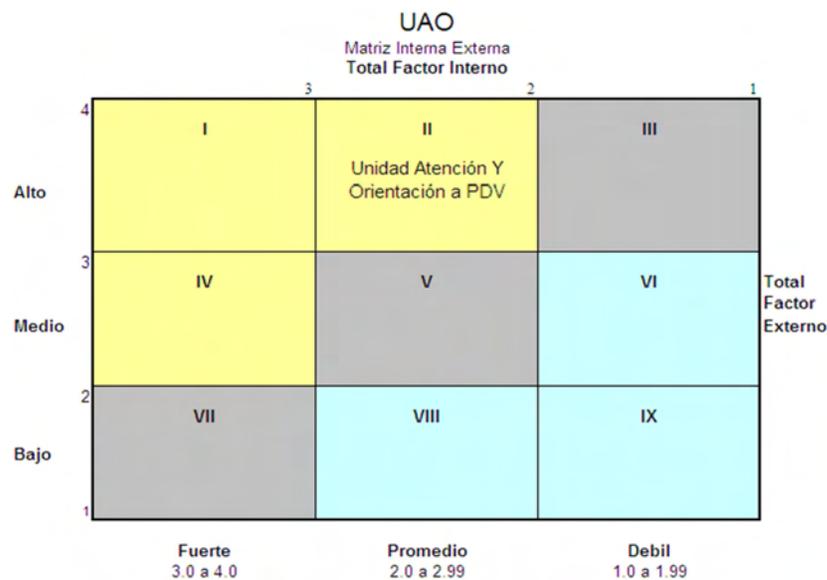
3 = Fortaleza Menor

4 = Fortaleza Mayor

Promedio 2.5

El comportamiento de la evaluación de los factores internos de la UAO es debajo del promedio, lo que indica que son más las debilidades que las fortalezas, en otro sentido la UAO no tiene mecanismos o no posee los suficientes para mitigar las debilidades con sus fortalezas internas. Cabe mencionar que este comportamiento es predecible dado el plan estratégico que se plantea es para observar las fortalezas y debilidades internas que tiene en la UAO en este momento para su conformación, existen fortalezas de gran impacto, la ejecución y elaboración de la planta física, de la dotación logística, que si bien son esenciales para la conformación de la UAO nos son suficientes para que esta realice y cumpla sus objetivos para la cual está creada, es así que encontramos debilidades muy graves para su conformación, la inexistencia de la estructura organizacional es fundamental, la carencia de rutas de servicio, la falta de articulación de la UAO con las entidades del SNAIPD, la falta de claridad de la funcionalidad de la UAO, la inexistencia de manual de funciones, de procedimientos, causan que el promedio se sitúa por debajo del promedio. Es así que se encaminaran las estrategias a minimizar las debilidades, maximizar las fortalezas, adoptando la estructura legal que el Estado Colombiano ha propuesto para que estas unidades se conformen y desarrollen su funcionalidad de la mejor manera

**Grafico 2:** Matriz interna y externa para la UAO del Municipio de Ipiales.



- Crecer y edificar
- Mantener y conservar
- Cosechar o desechar

La matriz interna y externa indica principalmente una conformación de los factores internos y externos que están sujetos a la conformación de la UAO, es así que la unidad se sitúa en el II cuadrante, indicando, que se encuentra en una zona de crecer y edificar, lo que implica desarrollar estrategias de penetración y de integración.

### 3.4 DOFA

La matriz DOFA, para el caso de la UAO confronta las diversas oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas a las que se sujeta la UAO, a partir de esta identificación de estos ítems, es posible identificar y elaborar las estrategias que se deben realizar o implementar para la maximización de fortalezas y oportunidades, y lograra minimizar las debilidades y amenazas.

El resultado de este análisis y confrontación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas dan lugar a la construcción de la matriz dota cruzada con el fin de establecer estrategias Aprovechar oportunidades; Contrarrestar amenazas, Corregir debilidades.

**Cuadro 5.** Matriz DOFA UAO Municipio de Ipiales.

Fortalezas – F	Debilidades - D
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen corporativa y responsabilidad social</li> <li>• Expectativas de los usuarios del servicio de la UAO</li> <li>• Apoyo institucional</li> <li>• Cuenta con planta física</li> <li>• Acceso a servicios públicos</li> <li>• Cuenta con la apropiación de equipos muebles y enseres</li> <li>• Cuenta con equipos de cómputo y de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades del SNAIPD comprometidas con los objetivos de la UAO</li> <li>• No cuenta registro estadístico de la población desplazada.</li> <li>• No existe definido las funciones de cada funcionario.</li> <li>• No existe un manual de procedimientos.</li> <li>• No cuenta con métodos de evaluación y gestión</li> <li>• Carece de una ruta de servicios.</li> <li>• Desconocimiento acerca de los derechos de la población desplazada.</li> <li>• Inexistencia de una estructura organizacional.</li> <li>• Falta de publicidad, para dar a conocer el objetivos y funcionalidad de la estrategia UAO a nivel municipal</li> <li>• Carece de una página web.</li> </ul>

Oportunidades - O	Amenazas – A
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y atención del desplazamiento forzado a nivel nacional</li> <li>• Numero de instituciones educativas publicas</li> <li>• Gasto público Nacional destinado a la atención de la población desplazada</li> <li>• Ley 387 de 1997</li> <li>• Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada Decreto 250 de 2004</li> <li>• Decreto 2569 del 2000 Red de Solidaridad Social, como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada</li> <li>• Convenio de cooperación interinstitucional para el mejoramiento de la atención a la población desplazada</li> <li>• Registro de personas desplazadas en el Municipio de Ipiales</li> <li>• Instituciones públicas transparentes</li> <li>• Decreto 250 del 2005</li> <li>• Globalización de la información</li> <li>• Cooperación Nacional e Internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de capacitación laboral que están dispuestos trabajar con la PD.</li> <li>• Conformismo con de la PD con la situación dada</li> <li>• Gasto público municipal destinado a la población desplazada.</li> </ul>

**Cuadro 6. Matriz DOFA cruzada.**

MATRIZ DOFA			
		Fortalezas - F	Debilidades - D
MATRIZ DOFA UAO	1	Imagen corporativa y responsabilidad social	1 Entidades del SNAIPD comprometidas con los objetivos de la UAO
	2	Expectativas de los usuarios del servicio de la UAO	2 No cuenta registro estadístico de la población desplazada.
	3	Apoyo institucional	3 No existe definido las funciones de cada funcionario.
	4	Cuenta con planta física	4 No existe un manual de procedimientos.
	5	Acceso a servicios públicos	5 No cuenta con métodos de evolución y gestión
	6	Cuenta con la apropiación de equipos muebles y enseres	6 Carece de una ruta de servicios.
	7	Cuenta con equipos de cómputo y de comunicación	7 Desconocimiento acerca de los derechos de la población desplazada.
	8	cuenta con asesor integral para la atención a población desplazada proporcionado por Acción Social	8 Inexistencia de una estructura organizacional.
			9 Falta de publicidad, para dar a conocer el objetivos y funcionalidad de la estrategia UAO a nivel municipal
			10 Carece de una página web.
Oportunidades - O		Estrategias FO	Estrategias DO
1	Prevención y atención del desplazamiento forzado a nivel nacional	Realización de una jornada institucional para desarrollar la oferta de servicios municipal	Desarrollar la estructura organizacional de la UAO, especificando el organigrama, coordinador, las funciones y las responsabilidades de cada miembro de acuerdo a la normatividad y aspectos que sugiera el enfoque de atención de la población desplazada.
2	Numero de instituciones educativas publicas	Realizar un portafolio de servicios con los que la UAO informara a la población en situación de desplazamiento, identificando claramente las instituciones y la relación de entidades tanto privadas como oficiales que vienen apoyando el proceso.	Desarrollar un sistema de registro de la población desplazada que han sido atendidos por la UAO, que contemple cada una de las líneas de atención,

3	Gasto público Nacional destinado a la atención de la población desplazada	<p>Realizar mecanismos de información y actualización constante de los servicios que prestan las entidades municipales para la atención de la población desplazada en los ejes de educación, salud, atención psicosocial, vivienda, programas de generación de ingresos, y asesoría legal.</p> <p>Instalación de una red interna (intranet) , para desarrollar una plataforma de información interna de la UAO</p>	<p>Convocar a las instituciones del SNAIPD para socializar los servicios en atención PD y desarrollar el compromiso institucional con la UAO sus objetivos y funcionalidad</p>		
4	Ley 387 de 1997				
5	Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada Decreto 250 de 2004				
6	Decreto 2569 del 2000 Red de Solidaridad Social, como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada				
7	Convenio de cooperación interinstitucional para el mejoramiento de la atención a la población desplazada				
8	Registro de personas desplazadas en el Municipio de Ipiales				
9	Instituciones públicas transparentes				
10	Decreto 250 del 2005				
11	Globalización de la información				
12	Cooperación Nacional e Internacional.				
<b>Amenazas – A</b>				<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
1	Oportuna atención de PD que llegan al Municipio de Ipiales			Desarrollar informes de gestión, de la UAO para posicionarla como entidad comprometida con la eficiencia en información	Desarrollar un portal web donde se describan los derechos, ventajas y servicios a q la población en situación de desplazamiento puede acceder.

2	Conformismo con de la PD con la situación dada	Desarrollar capacitación al personal de la UAO por medio de entidades como acción social para la atención y orientación de la PD	Desarrollar la ruta de atención de la población desplazada, con el fin de dar calidad acerca de cómo y qué requisitos se deben presentar para acceder a los servicios que prestan las entidades municipales.
3	Gasto público municipal destinado a la población desplazada.	Desarrollar servicios complementarios que ofrecerá la UAO ludoteca, alberges temporal, salón comunitario	Desarrollar una campaña publicitaria masiva, que exponga los objetivos y misión de la UAO den el Municipio y ruta de atención.

## **4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.**

### **4.1 PRINCIPIOS CORPORATIVOS.**

#### **4.1.1 Valores.**

##### **4.1.1.1 Metodología para la determinación de los valores corporativos de la Unidad de atención y orientación a población desplazada.**

- Elaboración de un documento informativo general sobre el concepto de valor, ejemplos y propuesta de algunos valores para la selección de los actores involucrados de forma individual.
- Elaboración de una propuesta general de los resultados tabulados a partir de los aportes individuales de los actores involucrados.
- Elaboración de la matriz axiológica y descripción de los valores propuestos.

El grupo de personas que actuarían en este proceso quedo conformado de la siguiente manera:

Secretaria de planeación delego al subsecretario de investigaciones para que hiciera parte del proceso de elaboración del diagnóstico interno, así mismo por parte de la alcaldía Municipal de Ipiales y el comité de atención a población desplazada asigno a la secretaria de atención y seguridad ciudadana, y un funcionario de la secretaria de gobierno, además se contó con la participación un funcionario de Acción Social que es la encargada de la dotación técnica para la conformación de la UAO y se contó con la participación del personero municipal. Este grupo fue escogido con el supuesto de que son las personas que directamente están involucradas con el proyecto de la UAO y el conocimiento necesario en el tema de atención a población desplazada por la violencia.

**Cuadro 7.**Matriz axiológica

<b>MATRIZ AXIOLOGICA.</b>				
<b>Grupo de Referencia</b>	<b>Sociedad</b>	<b>El Estado</b>	<b>Los Colaboradores.</b>	<b>Usuarios (PD)</b>
<b>Principios Y Valores</b>				
<b>Respeto</b>	X	X	X	X
<b>Calidad</b>	X			X
<b>Ética</b>	X	X	X	X
<b>Compromiso social y comunitario</b>	X		X	X
<b>Responsabilidad social.</b>	X			X
<b>Desarrollo de valores humanos.</b>	X		X	X
<b>Productividad</b>			X	X
<b>Actitud de servicio.</b>	X	X	X	X
<b>Compromiso.</b>	X	X		X
<b>Trabajo en equipo.</b>	X	X	X	X
<b>Tolerancia.</b>	X			X

Los valores organizacionales es el conjunto de creencias que cada organización posee y los aplica en todo sentido para el desarrollo de sus funciones y el desarrollo de sus propósitos u objetivos; la formulación de los valores y principios organizacionales son el soporte de la cultura organizacional y son pieza fundamental en la conformación de la misión, visión de la organización. Así los valores organizacionales son primordiales e innegables de tal manera que la difusión y la aceptación de estos en las conductas y actividades cotidianas de cada miembro de la Unidad de atención y orientación al desplazado serán parte fundamental para la conformación de la cultura organizacional. Así se definen los valores de la Unidad de Atención y Orientación al desplazado para el Municipio de Ipiales teniendo en cuenta el gran compromiso social que tiene esta unidad con la población desplazada del Municipio.

**Respeto:** Trabajar en un ambiente de cortesía de amabilidad de integridad prestando el servicio de atención de manera cordial, respetando a los trabajadores, como a las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Atención Integral a Población Desplazada así como las leyes y normas que expide el Gobierno y fundamentalmente el respeto a la población en situación de desplazamiento como sus valores, sus creencias, sus derechos con el objeto de servir y cumplir con el compromiso que tiene la Unidad de Atención y Orientación al desplazado con la sociedad.

**Ética:** Los trabajadores que hacen parte de la Unidad de Atención y Orientación al desplazado deben actuar bajo valores y normas morales, enmarcados en los principios de honestidad, integridad y justicia; que se constituye en el factor común imprescindible en el desarrollo de sus actividades y relaciones a nivel interinstitucional e interinstitucional así también con la comunidad, población desplazada y el estado.

**Actitud de servicio:** Se trabaja permanentemente para satisfacer las necesidades de la población desplazada, demostrando actitud de servicio y atención oportunamente.

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es un principio de gran importancia que se instituye en un objetivo común; el cual se comprometen a practicar todos los funcionarios que constituyen la Unidad de Atención y Orientación al desplazado logrando guiar sus actividades al cumplimiento de la misión y visión de la unidad, con el apoyo de todas las dependencias de la UAO para desarrollar procesos de atención de forma rápida, clara e integral a la población en situación de desplazamiento.

**Compromiso:** todos los funcionarios de la Unidad de Atención y Orientación al desplazado del Municipio de Ipiales deben aportar sus capacidades para alcanzar de los objetivos, logrando un compromiso total en el desarrollo de las actividades y funciones que se encomienda para lograr que el propósito general de la Unidad.

**Desarrollo de valores humanos:** La Unidad de Atención y Orientación al desplazado se enmarcara dentro de un clima donde predominara la aplicación y fortalecimiento de los valores humanos procurando que sus funcionarios sean personas respetuosas, responsables brindando un mejor servicio, orientando y dar solución a las diferentes solicitudes y requerimientos que las personas en situación de desplazamiento demanden, además se debe trabajar de manera solidaria con el propósito de crear un buen ambiente de trabajo para cumplir con la misión de la Unidad de Atención y Orientación al desplazado

**Solidaridad:** Las autoridades deben trabajar de manera solidaria; a fin de crear un buen ambiente de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, en razón de que cada uno contribuye con una parte para generar un buen servicio.

**Compromiso social y comunitario:** La atención y orientación integral a la población desplazada es lo fundamental, la Unidad de Atención y Orientación al desplazado orientara sus acciones para lograr ofrecer un servicio que logre

la satisfacción de las necesidades de la población desplazada en cuanto a la información oportuna y completa de programas y servicios que brinda el estado y entidades municipales para el restablecimiento de los derechos de la población desplazada.

**Responsabilidad social:** Se asume la labor encomendada, buscando siempre los mejores resultados y realizar las actividades con calidad, donde los funcionarios de la unidad de atención y orientación al desplazado asuman su papel de orientador y de guía en el proceso de atención al desplazado trabajando por el bienestar social.

**Tolerancia:** Respeto y atención con las diferentes actitudes, opiniones y solicitudes de la población desplazada y comunidad en general.

#### **4.2 MISION Y VISION DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA POBLACION DESPLAZADA DEL MUNICIPIO DE IPIALES.**

Para la formulación de la visión y misión de la unidad de atención y orientación al desplazado se desarrolló un taller participativo donde hicieron parte los actores involucrados en la conformación de la UAO para el Municipio de Ipiales, en donde se precisó los siguientes aspectos:

Elementos que se consideraron para formular la misión:

1. Qué necesidad la unidad de atención y orientación al desplazado pretende satisfacer.
2. A qué población objetivo está sujeta la unidad.
3. La contribución que la unidad de atención y orientación al desplazado pretende hacer a la sociedad.
4. La cultura y la filosofía organizacional de la UAO.
5. Las instituciones colaboradoras que hacen parte de la UAO.
6. Cuáles son los servicios que presta la UAO

**Grafico 3.** Elementos considerados para formular la misión UAO



Elementos que se consideraron para formular la visión:

1. Valores de la Unidad de Atención y Orientación a la población desplazada.
2. Futuro deseado de la UAO.
3. Debe ser Amplia y detallada
4. Debe ser Integradora
5. Como espera ser reconocida en el futuro la UAO en el Municipio de Ipiales.

**Grafico 4.** Elementos considerados para formular visión UAO



De acuerdo a estos lineamientos se desarrolló la visión y la misión de la unidad de atención y orientación a la población desplazada para el Municipio de Ipiales.

**4.2.1 Misión.** La unidad de atención y orientación al desplazado del Municipio de Ipiales Departamento de Nariño, es una estrategia de nivel nacional, departamental y municipal, que está encargada de ofrecer atención y orientación a la población desplazada acerca de los servicios que prestan las organizaciones del sistema nacional de atención integral al desplazado en nuestro Municipio ; de forma integral, clara y oportuna, enmarcada en principios y valores éticos, buscando mejorar sus condiciones de vida y reconstruyendo el tejido social del Municipio de Ipiales.

**4.2.2 Visión.** La unidad de atención y orientación al desplazado para el año 2015 será reconocida como una entidad consolidada, dinámica, con liderazgo, sirviendo conforme a los principios y valores éticos y morales en la atención y orientación a la población desplazada, capaz de proporcionar de manera eficiente información clara y oportuna de los servicios que prestan las instituciones municipales y nacionales necesarias para la restitución de los derechos vulnerados a la población desplazada del Municipio de Ipiales con el fin de mejorar sus condiciones de vida de manera integral.

### **4.3 OBJETIVO**

**4.3.1 Objetivo general.** La unidad de atención y orientación al desplazado tiene como objetivo Brindar orientación e información clara y oportuna acerca de .los diferentes programas implementados para la atención integral a la población desplazada por la violencia.

#### **4.3.2 Objetivos institucionales:**

- Información de calidad y oportuna de calidad se convierte en factor favorable para la restitución de los derechos vulnerados de la población desplazada
- Lograr mayor cobertura de ejercicios de derechos básicos.
- Incrementar la satisfacción final del usuario.
- Lograr la accesibilidad a los servicios institucionales.
- Garantizar personal calificado.

- Eficacia en las capacitaciones efectuadas
- Mejorar continuamente los procesos de la unidad.
- Proporcionar servicios de orientación e información que respondan a las necesidades requeridas por la población desplazada.

**4.3.3 Objetivos estratégicos.** Para la formulación de los objetivos institucionales o estratégicos de la Unidad de Atención Y Orientación a Población Desplazada, se tuvo en cuenta la misión, la visión y el diagnóstico estratégico realizado previamente.

Cabe resaltar que mediante el análisis del diagnóstico estratégico se obtuvo un panorama de la situación actual de la UAO en el Municipio de Ipiales, conforme a esto se han identificado ciertas estrategias que servirán para la formulación de los objetivos estratégicos, que se deberán cumplir para alcanzar la misión y la visión de la Unidad de Atención Y Orientación a población desplazada para el Municipio de Ipiales. El objetivo es un propósito o aspiración no cuantificable que se desea alcanzar en un determinado tiempo; es descriptible y, por lo tanto, evaluable. Para que los objetivos constituyan respuestas positivas o soluciones a los grandes problemas, necesidades o carencias de la UAO, se deben definir teniendo como marco orientador la visión institucional, la misión organizacional y el diagnóstico estratégico

- Posicionar a la UAO como entidad rectora de información y atención a población desplazada.
- Integrar en el corto plazo instituciones públicas y privadas, ONGS para optimizar el portafolio de servicios en atención a población desplazada y complementar las acciones y funciones de la Unidad de Atención Y Orientación a población desplazada.
- Adecuar la estructura administrativa y organizacional conforme a las necesidades y a la oferta de servicios que las instituciones del Municipio de Ipiales poseen para la atención a población desplazada.
- Lograr una organización flexible que trabaje en red y que cuente con procesos computarizados y simplificados.
- Desarrollar un portafolio de servicios de acuerdo a las capacidades de las entidades del Municipio de Ipiales para la atención y orientación a población desplazada

- Actualizar de manera continua el portafolio de servicios en atención a población desplazada, mediante la articulación y el compromiso de las entidades del SNAIPD con los objetivos de la UAO.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.
- Implementar metodologías para la difusión de los mecanismos y servicios que prestan las instituciones que pertenezcan al SNAIPD para la satisfacción de las necesidades y demandas de la población desplazada por la violencia.
- Implementar la ruta de atención, para la población en situación de desplazamiento que llega a la UAO, facilitando la orientación e información de los servicios, programas y proyectos que a las entidades a nivel municipal ofrezcan para esta población.
- Promover el fortalecimiento institucional de la UAO.
- Desarrollar el sistema de información, mediante la realización de indicadores de gestión de las actividades de orientación a población en situación de desplazamiento.

## **5 PLAN DE ACCIÓN Y PROPUESTA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA UAO PARA EL MUNICIPIO DE IPIALES.**

### **5.1 PLAN DE ACCIÓN UAO**

Mediante los objetos estratégicos que se han planteado, se desarrollara los diferentes programas y actividades necesarias para alcanzar la misión y visión institucional de la UAO para el Municipio de Ipiales.

Se tiene en cuenta que la principal prioridad es el desarrollo de la estructura organizacional y funcional de la UAO, para esto se enfatizan aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen directamente en el proceso de la conformación, es así que la priorización de las actividades que se deben realizar son enmarcadas en esta necesidad, además de involucrar proyectos y actividades que ayuden a conformar la estructura administrativa, adecuaciones locativas y desarrollo de los servicios que pretende ofrecer la unidad de atención y orientación a la población desplazada teniendo en cuenta la oferta de servicios que al presente cuenta las entidades municipales que hacen parte del SNAIPD y las dependencias de la alcaldía Municipal de Ipiales.

Para el desarrollo del plan de acción para metodológicamente se tiene en cuenta los objetivos estratégicos planteados para la UAO, de esta manera se establecen una serie de actividades para llevar a cabo los objetivos estratégicos y lograr el cumplimiento de la misión y la visión institucional.

#### **5.1.1 Líneas de acción a largo plazo para la unidad de atención y orientación a población desplazada del Municipio de Ipiales.**

##### **5.1.1.1 Posicionar a la UAO como entidad rectora de información y atención a población desplazada**

**Política:** Promover, apoyar y fortalecer la generación, difusión, apropiación y transferencia responsable de los servicios, programas y proyectos ofrecidos por las entidades del SNAIPD del Municipio de Ipiales, y alcaldía municipal referente a la atención integral a población desplazada con calidad y pertinencia en los procesos de atención efectiva a la población.

### **Estrategias:**

- Consolidación y ampliación de la oferta de servicios en atención integral de población desplazada disponible en el Municipio de Ipiales.
- Fortalecer y consolidar el sistema de difusión a través de la incorporación tecnologías de la información y sistemas de comunicación local.
- Articulación entre la Unidad de atención y orientación a la población desplazada con el comité de atención integral a población despezada, dependencias de la alcaldía municipal de Ipiales y entidades del SNAIPD presentes en el Municipio
- Apoyo a la difusión de la funcionalidad, objetivos y responsabilidad social de la Unidad de Atención y Orientación a población desplazada del Municipio de Ipiales.
- Adelantar acciones que posibiliten la participación activa de las organizaciones de población desplazada por la violencia OPDV en los procesos de atención y orientación.

#### **5.1.1.2 Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.**

**Política:** Iniciar y apoyar programas y procesos que favorezcan el desarrollo de competencias de los profesionales a cargo de las dependencias que constituyen la UAO para potenciar su desempeño en el proceso de atención y sensibilización social.

### **Estrategias:**

- Promoción de conferencias acerca de la problemática de la situación de desplazamiento.
- Evaluación integral de los profesionales vinculados en la UAO.

#### **5.1.1.3 Responsabilidad social**

**Política:** iniciar y promover el papel de la unidad de atención y orientación al desplazado como entidad comprometida con el progreso social.

### **Estrategias:**

- Planificar líneas de acción social prioritarias.
- Impulsar la participación de la población desplazada en iniciativas de carácter social
- Organizar actividades centradas en temas de interés para la población desplazada.
- Realización de rendición de cuentas e informes de gestión anual de las actividades de la unidad de atención y en beneficio de la población en situación de desplazamiento por la violencia.
- Evaluación de la pertinencia e impacto social.

#### **5.1.1.4 Efectividad de las relaciones interinstitucionales**

**Política:** Iniciar formas de participación y articulación de la UAO con el contexto local, regional y nacional.

### **Estrategias**

- Proyección de la imagen institucional de la UAO con los medio de comunicación y medio de divulgación público de la alcaldía municipal de Ipiales
- Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales a nivel local, alcaldía municipal, acción social, personería municipal, y entidades del SNAIPD comprometidas con la atención y orientación de la población en situación de desplazamiento.
- Liderazgo activo en el análisis y solución de los problemas del entorno.

### 5.1.2 Identificación de las áreas de acción para la conformación de la UAO.

**Cuadro 8.** Matriz plan de acción

Estrategia y proyectos	Actividades	Cronograma																Responsable	Indicador Cumplimiento.
		Enero				Febrero				Marzo				Abril					
		S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4		
<b>Adecuar la estructura administrativa y organizacional conforme a las necesidades y a la oferta de servicios que las instituciones del Municipio de Ipiales poseen para la atención a población desplazada.</b>	Realización de la departamentalización, jerarquización y coordinación.																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Elaboración del manual de funciones																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Elaboración de manual de procedimientos																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Creación del organigrama																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Elaboración del plan de recursos humanos																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Creación de un sistema de evaluación de desempeño.																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Creación del reglamento interno																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
	Contratación del personal																	Planeación municipal. Delegado coordinador UAO	
<b>Integrar en el corto plazo instituciones públicas y privadas, ONGS para</b>	Socialización del proyecto de la UAO a las entidades pertenecientes al																Comité municipal de		



	Convocatoria de entidades municipales para conformar el grupo de trabajo de la UAO																			
	Definición de los servicios en atención a población desplazada existentes en el Municipio.																			Coordinador UAO, comité municipal de atención integral a población desplazada, secretaria de gobierno municipal.
<b>Actualizar de manera continua el portafolio de servicios en atención a población desplazada, mediante la articulación y el compromiso de las entidades del SNAIPD con los objetivos de la UAO.</b>	Integrar, e implementar la UAO en el comité departamental de atención a población desplazada del Municipio de Ipiales.																			Coordinador UAO, comité municipal de atención integral a población desplazada, secretaria de gobierno municipal.
<b>Lograr una organización flexible que trabaje en red y que cuente con procesos computarizados y simplificados.</b>	Adecuar instalaciones internas (intranet).																			Coordinador UAO
<b>Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.</b>	Capacitación personal contratado, acerca de los derechos de la población desplazada																			Coordinador UAO
	Capacitar al personal contratado, acerca de la misión, visión, y filosofía institucional de la UAO																			Coordinador UAO





## **5.2 PROPUESTA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DESPLAZADO MUNICIPIO DE IPIALES.**

**5.2.1 Metodología para la propuesta de constitución de la Unidad de Atención y Orientación a población desplazada.** Para la realización de la propuesta organizacional se tuvo en cuenta los siguientes lineamientos generales:

- Identificación de las UAO a nivel nacional que ayudarían en la facilitación de información acerca de las experiencias de la conformación de la UAO en sus Municipios. Para el desarrollo de este objetivo se contó con la información de las experiencias de constitución de las UAO's del Municipio de Pasto, del Municipio de Cali y el Municipio de Villavicencio.
- Realización de una entrevista al coordinador de las UAO's que accedieron a la prestación de la información.

## **5.3 ORGANIZACIÓN UAO**

## **5.4 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

- **MISION.**

La unidad de atención y orientación al desplazado del Municipio de Ipiales Departamento de Nariño, es una estrategia de nivel nacional, departamental y municipal, que está encargada de ofrecer atención y orientación a la población desplazada acerca de los servicios que prestan las organizaciones del sistema nacional de atención integral al desplazado en nuestro Municipio ; de forma integral, clara y oportuna, enmarcada en principios y valores éticos, buscando mejorar sus condiciones de vida y reconstruyendo el tejido social del Municipio de Ipiales.

- **VISIÓN.**

La unidad de atención y orientación al desplazado para el año 2015 será reconocida como una entidad consolidada, dinámica, con liderazgo, sirviendo conforme a los principios y valores éticos y morales en la atención y orientación a la población desplazada, capaz de proporcionar de manera eficiente información clara y oportuna de los servicios que prestan las instituciones

municipales y nacionales necesarias para la restitución de los derechos vulnerados a la población desplazada del Municipio de Ipiales con el fin de mejorar sus condiciones de vida de manera integral.

## **5.5 OBJETIVOS**

**5.5.1 Objetivo general.** La unidad de atención y orientación al desplazado tiene como objetivo Brindar orientación e información clara y oportuna acerca de .los diferentes programas implementados para la atención integral a la población desplazada por la violencia.

### **5.5.2 Objetivos institucionales:**

- Información de calidad y oportuna de calidad se convierte en factor favorable para la restitución de los derechos vulnerados de la población desplazada
- Lograr mayor cobertura de ejercicios de derechos básicos.
- Incrementar la satisfacción final del usuario.
- Lograr la accesibilidad a los servicios institucionales.
- Garantizar personal calificado.
- Eficacia en las capacitaciones efectuadas
- Mejorar continuamente los procesos de la unidad.
- Proporcionar servicios de orientación e información que respondan a las necesidades requeridas por la población desplazada.

## **5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de la unidad de atención y orientación a la población desplazada del Municipio de Ipiales UAO, se sustenta en un enfoque de información integral de los servicios de educación, salud, atención médica y psicosocial, asesoría jurídica y estabilización socioeconómica ayuda humanitaria de emergencia que poseen las entidades municipales, con el propósito que la población en situación de desplazamiento accedan a los diferentes programas para su atención y satisfacción de necesidades.

## 5.7 NIVELES ESTRUCTURA ORGANICA

- **Nivel directivo:** El nivel directivo es el elemento principal Coordina la labor de la Unidad detención y orientación de la población desplazada en el Municipio de Ipiales. Vela por el buen funcionamiento y estado apropiado de las instalaciones de la Unidad. Constituye el máximo nivel jerárquico de la Institución, es el encargado de orientar, planificar, ejecutar, organizar y dirigir.
- **Nivel asesor:** Es el responsable de la aplicación de la política definida por el nivel directivo, formula y ejecuta los planes y programas, aconseja, informa, recomienda y sugiere.
- **Nivel auxiliar:** Comprende las funciones que implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales.
- **Nivel operativo:** Es el responsable de la ejecución de los planes, programas y actividades en el campo de especialidad de las áreas que la conforman.

## 5.8 PROCESOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DESPLAZADO

Los procesos que se determinan para la unidad de atención y orientación al desplazado están sujetos a l cumplimiento de la misión y la visión de la UAO para esto se desarrollaran los siguientes procesos.

- **ATENCIÓN EN ÁREA PSICOSOCIAL**
- **ATENCIÓN EN ÁREA ASESORÍA JURÍDICA**
- **ATENCIÓN EN ÁREA DE RESTABLECIMIENTO SOCIOECONÓMICO**
- **ATENCIÓN EN ÁREA DE EDUCACIÓN**
- **ATENCIÓN EN ÁREA DE SALUD**

## 5.9 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS

- **ÁREA DE SALUD:** Esta área estará encargada del manejo de la información referente de los múltiples servicios y acceso a los mismos que se ofrecen en el Municipio de Ipiales, por parte de las entidades de carácter gubernamental y no gubernamental, como la secretaria de salud, la IPS Municipal para la atención en la dimensión de salud para las familias o personas desplazadas por la violencia que lleguen al Municipio de Ipiales.
- **ÁREA DE EDUCACIÓN:** Está encargada del manejo de la información suministrada por la secretaria de educación Municipal referente a la incorporación de niños, niñas y jóvenes en edad escolar al sistema educativo del Municipio de Ipiales.
- **ÁREA DE RESTABLECIMIENTO SOCIOECONÓMICO:** Esta área estará encargada del manejo de la información referente a los diferentes programas y proyectos y acceso a los mismos; de las entidades que pertenezcan al SNAIPD, así como demás entidades que presten servicios en tema de ayuda humanitaria de emergencia, centros de capacitación laboral, convenios con el SENA, ICBF, Acción social, secretaria de desarrollo social, secretaria de gobierno, entre otros.
- **ÁREA ASESORÍA JURÍDICA:** Esta área estará encargada la asistencia y orientación jurídica que requieran las personas en situación de desplazamiento en temas de vivienda; recursos de apelación; recursos tutela; protección de tierras, identidad, orientación sobre declaraciones, y derechos de la población en situación de desplazamiento.
- **ATENCIÓN EN ÁREA PSICOSOCIAL:** área técnica de la Unidad de Atención y orientación de población desplazada, las principales actividades que desarrolla esta área es la atención y orientación psicosocial, como diagnóstico clínico así como la de tratamiento de problemas psicológicos, entre otros; que requieran las personas o familias en situación de desplazamiento.

## 5.10 FUNCIONES

Las funciones que se propone, se desarrollaron con base a los servicios que ofrece actualmente el Municipio de Ipiales para la atención a población desplazada, cabe aclarar que la UAO es una institución que se por objeto principal es la de orientar e informar a la población desplazada por la violencia, es así que cada una de las aéreas que compone la UAO se remitirán a las funciones de acuerdo a la funcionalidad por la cual se crea la UAO para el Municipio de Ipiales.

Este manual de funciones se desarrolló además con base al modelo implementado en el Municipio de pasto, del Municipio de Cali y el Municipio de Villavicencio; que mediante una visita a la unidad de la capital de Nariño se pudo identificar las funciones básicas y primordiales de cada área, es así que se formulan preliminarmente una serie de funciones que servirán como directriz base, para la constitución de las diversas funciones y responsabilidades de la Unidad de Atención y Orientación a población desplazada para el Municipio de Ipiales, teniendo en cuenta la singularidad del Municipio de Ipiales y la caracterización de la población desplazada, y la capacidad institucional en cuanto al manejo de servicios, programas y proyectos que se manejan a nivel local.

### 5.10.1 Propuesta manual de funciones UAO.

**Cuadro 9.** Funciones coordinador

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA MUNICIPIO DE IPAILES UAO.</b>	
<b>Ipiales-Colombia</b>	
<b>Identificación.</b>	
<b>Nombre Del Puesto</b>	Coordinador
<b>Nivel</b>	directivo
<b>Jefe(S) Inmediato (S)</b>	Alcalde municipal, Secretaria de Gobierno
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar el funcionamiento de la UAO, propendiendo por una efectiva participación de las instituciones.</li><li>• Propender por el mejoramiento continuo de la calidad de la atención brindada, así como de los procesos de planeación y las metas propuestas, en desarrollo de los objetivos de la unidad.</li></ul>	

- Implementar los mecanismos de monitoreo, seguimiento sobre la atención brindada en la U.A.O y en las entidades que se vinculen en este proceso.
- Propender por el trabajo en equipo y el buen clima organizacional.
- Brindar información a la población desplazada usuaria de los servicios en la U.A.O sobre los programas que adelanta la Alcaldía u otras entidades a los cuales puede ser vinculado este grupo poblacional.
- Propender porque los servicios respondan efectivamente a las necesidades de la población desplazada.
- Gestionar la designación de profesionales idóneos para la respectiva información y orientación de los servicios que se prestan en la U.A.O a la población en situación de desplazamiento.
- Promover la participación de las instituciones que conforman el sistema Nacional de Atención Integral a Población Desplazada - SNAIPD –
- Alertar a los comités Municipales sobre la llegada de personas desplazadas,
- Fortalecer el trabajo en equipo con las entidades que atienden a población desplazada y vincular otras acciones para un mayor beneficio.

**Cuadro 10.** Funciones para el área de salud

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA MUNICIPIO DE IPAILES UAO.</b>	
<b>Ipiales-Colombia</b>	
Identificación.	
<b>Nombre Del Puesto</b>	Área en salud
<b>Nivel</b>	operativo
<b>Jefe(S) Inmediato (S)</b>	Coordinador
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y orientación sobre la atención en segundo y tercer nivel a través de los diferentes hospitales y la IPS Municipal de Ipiales.</li> <li>• Información y orientación sobre la atención en salud a la población carne tizadas y no carnetizadas.</li> <li>• Valoración del riesgo en salud</li> <li>• Remisiones a los centros de salud a programas de promoción y prevención, atención en salud a las personas que se encuentran en situación de desplazamiento.</li> <li>• Información acerca de la ruta de atención de la IPS Municipal.</li> <li>• Informar de las diferentes jornadas de salud que adelanten los centros de salud que benefician a la población desplazada.</li> <li>• Mantener Información estadística acerca de la población que ha sido atendida en el área de salud.</li> </ul>	

**Cuadro 11.** Funciones para el área de educación

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA MUNICIPIO DE IPAILES</b> <b>UAO.</b>  Ipiales-Colombia	
Identificación.	
Nombre Del Puesto	Área en educación
Nivel	operativo
Jefe(S) Inmediato (S)	Coordinador
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoría y orientación para garantizar el derecho a la educación a los niños y niñas desplazados (en edad escolar), en las instituciones educativas oficiales municipales.</li> <li>• Información y orientación acerca de los servicios educativos que ofrecen las instituciones de carácter público en el Municipio de Ipiales.</li> <li>• Gestionar conjunto con la secretaria de educación Municipal de Ipiales, la correspondiente solicitud de cupos ante instituciones educativas municipales; para la vinculación de la población en edad escolar al sistema educativo municipal.</li> <li>• Información de los diferentes requisitos para la vinculación de los niños, niñas y jóvenes a las instituciones educativas de carácter oficial del Municipio de Ipiales.</li> <li>• Información acerca de los subsidios que ofrece la alcaldía municipal para niños, niñas y jóvenes en situación de desplazamiento que tiene derecho al ser vinculados al sistema educativo.</li> </ul>	

**Cuadro 12.** Funciones para el área de área restablecimiento socioeconómico

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA</b> <b>MUNICIPIO DE IPAILES</b> <b>UAO.</b>  Ipiales-Colombia	
Identificación.	
Nombre Del Puesto	Área restablecimiento socioeconómico
Nivel	operativo
Jefe(S) Inmediato (S)	coordinador
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre programas de capacitación laboral para adultos que ofrece las escuelas de artes y oficios en el Municipio</li> <li>• Información acerca de los diferentes programas que ofrece el SENA para población en situación de desplazamiento.</li> </ul>	

- Información y orientación de programas que ofrece el ICBF para la atención de niños, niñas, jóvenes y adultos mayores
- Información de programas que ofrece la secretaría de desarrollo social en cuanto a capacitación laboral.
- Información de subsidios que destine la alcaldía municipal para población desplazada.
- Informar, orientar y gestionar la ayuda de emergencia inmediata que ofrezca la alcaldía Municipal de Ipiales para la población en situación de desplazamiento.

**Cuadro 13.** Funciones para el área de área atención psicosocial

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLAZADA MUNICIPIO DE IPAILES UAO.</b>	
<b>Ipiales-Colombia</b>	
Identificación.	
<b>Nombre Del Puesto</b>	Área Atención Psicosocial
<b>Nivel</b>	operativo
<b>Jefe(S) Inmediato (S)</b>	coordinador
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Investigador científico básico, especialista en investigación psicológica altamente entrenado, que aplica el conocimiento empírico y las teorías del comportamiento normal a la evaluación, comprensión y cambio de patrones anormales del comportamiento, rol que únicamente puede desempeñar el psicólogo clínico.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico clínico de las personas desplazadas</li> <li>• Orientación y consejo.</li> <li>• Tratamiento de problemas psicológicos (terapias y psicoterapias).</li> <li>• Tratamiento de problemas psicosomáticos.</li> <li>• Tratamiento de problemas sexuales.</li> <li>• Evaluación, tratamiento o rehabilitación de minusvalías psíquicas.</li> <li>• Psicomotricidad.</li> <li>• Terapia ocupacional.</li> <li>• Psicología comunitaria.</li> </ul>	

**Cuadro 14.** Funciones para el área de área atención jurídica

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA MUNICIPIO DE IPAILES UAO.</b>	
<b>Ipiales-Colombia</b>	
Identificación.	
<b>Nombre Del Puesto</b>	Área Atención jurídica
<b>Nivel</b>	operativo
<b>Jefe(S) Inmediato (S)</b>	coordinador
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría integral en programas de vivienda , tierras y generación de ingresos</li> <li>• Elaboración de documentos jurídicos legales (recursos de reposición y apelación, derechos de petición y acciones de tutela, para las resolución de problemas con las personas en situación de desplazamiento</li> <li>• información acerca de los derechos que tienen las personas en situación de desplazamiento.</li> <li>• Información y orientación acerca del proceso de solicitud del documento de identidad, a la población en situación de desplazamiento lo requieran.</li> </ul>	

**Cuadro 15.** Funciones para asistente administrativo

<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A POBLACION DESPLZADA MUNICIPIO DE IPAILES UAO.</b>	
<b>Ipiales-Colombia</b>	
Identificación.	
<b>Nombre Del Puesto</b>	Asistente administrativo
<b>Nivel</b>	auxiliar
<b>Jefe(S) Inmediato (S)</b>	coordinador
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provee a los empleados de los materiales y equipos necesarios para la realización de sus labores.</li> <li>• Garantiza el normal desarrollo de las instalaciones.</li> <li>• Controla la asistencia de los empleados del área.</li> <li>• Atención al público y tramitación de documentos de carácter administrativos</li> <li>• Organizar y manejar el sistema de archivo y correspondencia de la UAO</li> <li>• Recibir, tramitar, clasificar, distribuir, organizar y administrar los</li> </ul>	

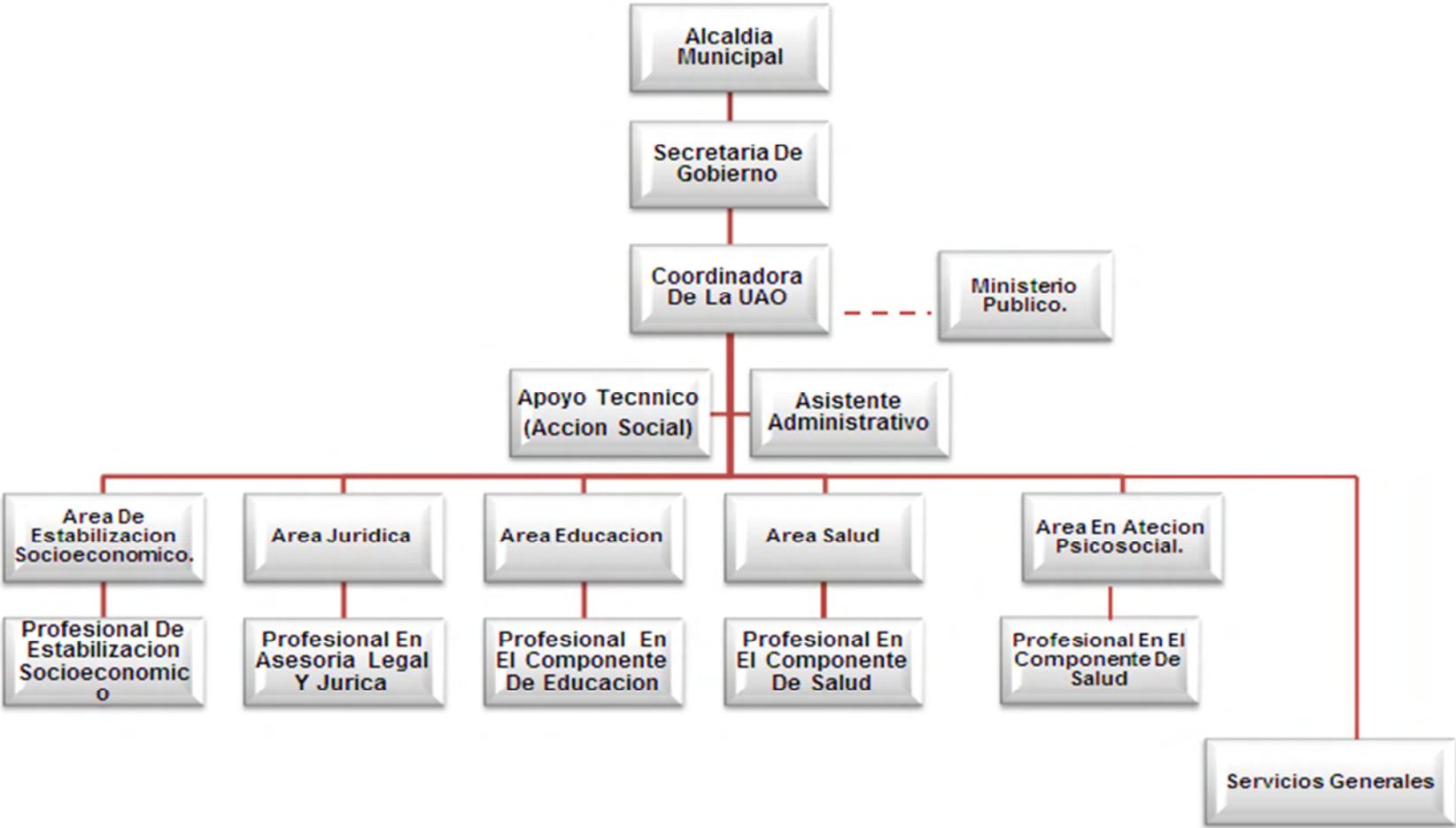
documentos

- Informar al coordinador sobre problemas de las funciones de las áreas que constituyen la UAO
- Tramitar lo relacionado con el personal, llevar las hojas de vida respectivamente archivadas
- Disponer los equipos necesarios para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos.
- Efectuar procedimientos fundamentales de tesorería y de, utilizando los soportes y documentos necesarios que se den ha lugar.
- Mantener la confidencialidad en el manejo de la información.
- Operar con seguridad en la propia capacidad profesional y mostrar una actitud creativa ante los requerimientos del puesto de trabajo.
- Tratar por todos los medios de llevar una agenda, dinámica y cumpliendo con todos los compromisos de sus superiores.
- Apoyo administrativo al coordinador de la UAO.

### **5.11 ORGANIGRAMA.**

A continuación se propone la estructura del organigrama para el Municipio de Ipiales.

**Grafico 5.** Organigrama propuesto para la unidad de atención y orientación a población desplazada.



## CONCLUSIONES

La unidad de atención y orientación a población desplazada tiene el potencial actual de ofrecer orientación de servicios básicos, como son educación, salud, atención jurídica, psicosocial, atención humanitaria de emergencia, y procedimientos para las declaraciones ante el ministerio público.

El plan estratégico para la conformación de la unidad de atención y orientación para la población desplazada en situación de desplazamiento, es un documento que se plantea como marco fundamental y base para la creación y funcionalidad de la UAO, dando importancia al compromiso de las instituciones y la participación de la población desplazada para el éxito del proyecto de la UAO y su continuidad en el largo plazo.

La unidad de atención y orientación a población desplazada es de una gran oportunidad para la población en situación de desplazamiento causa de la violencia, definiéndose como una entidad de carácter público comprometido con el restablecimiento del tejido social, proporcionara una nueva y mejor posibilidad de información y orientación a la población desplazada respecto los servicios, programas y proyectos que manejan las entidades del SNAIPD a nivel local y brindara asesoría psicosocial, jurídica y de atención humanitaria de emergencia para la satisfacción integral de las necesidades de la población desplazada.

La creación de un plan estratégico es la creación de una nueva cultura y una nueva forma de ver las cosas, LA IMPLEMETANCION Y LA SOSTENIBILIDAD DEL pensamiento de planear estratégicamente una organización pública como la UAO es sostener e pensamiento y los esfuerzos de las instituciones y la alcaldía municipal de Ipiales con su cuerpo de profesionales comprometidos con la responsabilidad social y la atención de grupos vulnerables, que para este caso es la debida atención de la población en situación de desplazamiento.

Es de necesidad urgente la implementación dl plan estratégico y de los objetivos estratégicos a corto plazo dado que es la base fundamental del objetivo del presente plan estratégico, es necesario disponer de recursos financiero y recursos humanos necesarios para llevar a cabo los objetivos, para ello la alcaldía

municipal de Ipiales debe tener papel activo en la consecución de los insumos para propiciar que la UAO para el Municipio se constituya en una entidad que logra alcanzar la misión propuesta.

La unidad de atención y orientación a población desplazada se constituye como un espacio de representatividad de las entidades comprometidas con la atención integral a población desplazada, instituciones gubernamentales y las necesidades y derechos de la población vulnerable sujeta al tema de desplazamiento forzado a causa de la violencia.

## RECOMENDACIONES

Realizar una evaluación periódica acerca de los objetivos propuestos para la conformación de la unidad de atención y orientación a población desplazada, con el fin de que estos se cumplan y se pueda conformar nuevos objetivos para la maduración del proyecto de la UAO.

La consecución de la articulación de las entidades que pertenecen al SNAIPD y la UAO es fundamental para su éxito, lograr el compromiso institucional de los objetivos y misión institucional con todas las entidades a nivel local se convierte en un escenario ideal para el accionar de la UAO y principalmente para la población objetivo de la institución.

Un plan estratégico no se convierte en una herramienta que debe seguirse puntalmente, un plan estratégico es un documento donde se plasman las estrategias y el escenario ideal de la unidad, y debe periódicamente evaluar sus objetivos y actualización de la estructura funcional y organizacional conforme a los requerimientos de un determinado momento.

## BIBLIOGRAFIA.

ALCALDIA MUNICIPAL DE IPIALES, Plan integral único. IpiALES 2007

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio, tesis y otros trabajos de grado. Sexta Actualización. Bogotá. ICONTEC, 2008.

SALLENAVE, Jean Paul, Gerencia y planeación estratégica, Norma. Santa fe de Bogotá. 1995

SERNA GOMEZ, Humberto, Gerencia estratégica planeación y gestión, teoría y metodología. Décima edición RAM 2000.

\_\_\_\_\_, Planificación y gestión estratégica. Sexta edición RAM editores 1998

## NETGRAFIA

ARMIJO, Marianela. Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, (10 septiembre de 2011) disponible en: [www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/3/38453/MANUAL\\_PLANIFICACION\\_ESTRATEGICA.pdf](http://www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/3/38453/MANUAL_PLANIFICACION_ESTRATEGICA.pdf)

Clásicos de la administración: Taylor, Lilian y Frank Gilberth, Henry Gantt, Fayol. Aplicación actual en las organizaciones. Disponible en: [www.unamosapuntes.com/code3/adm1/admonver4.html](http://www.unamosapuntes.com/code3/adm1/admonver4.html)

CORTADELLAS, Joan: Proceso de planificación estratégica, (10 de septiembre de 2011) disponible en: [www.upc.edu/cudu](http://www.upc.edu/cudu)

GUTIÉRREZ MARTÍNEZ, Fredi. Análisis estratégico de las organizaciones una propuesta metodológica, (20 de agosto de 2011), disponible en: [www.planificacion.upla.edu.pe/portal/images/DOC.%20PDF/analisis.pdf](http://www.planificacion.upla.edu.pe/portal/images/DOC.%20PDF/analisis.pdf)

La lógica de organizar. División del trabajo. Departamentalización. Jerarquía. Coordinación, (15 septiembre 2011), disponible en [www.Monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml](http://www.Monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml)

OLIVAS G .José Luís. Técnicas para el diseño estratégico, (20 septiembre de 2011) disponible en: [www.prospectiveteam.com/uvm/pe/MATRICES%20DE%20EVALUACION.pdf](http://www.prospectiveteam.com/uvm/pe/MATRICES%20DE%20EVALUACION.pdf)

VALORES ORGANIZACIONALES (En línea) (15 septiembre de 2011) disponible en: [www.eumed.net/libros/2007b/301/valores%20organizacionales.htm](http://www.eumed.net/libros/2007b/301/valores%20organizacionales.htm)

## **Anexos**

## Anexo A. Formato para realización del análisis interno

### Descripción general.

El análisis interno es una herramienta que nos permite identificar los recursos o carencias disponibles que cuenta la Unidad de atención y orientación a población desplazada y sus condiciones que contribuyen para alcanzar la misión y la visión institucional. Aquellos recursos disponibles que se identifican en una organización se denominan debilidades y fortalezas claves para la estructuración y conformación de la unidad de atención y orientación de la población desplazada. Una fortaleza se define como una característica o recursos con la que cuenta actualmente el proyecto de la UAO que permita en primera instancia la constitución de la misma y así alcanzar la misión y el buen desempeño de sus funciones.

Adema de identificar si cuales son la debilidades y foratelzas , se debe priorizar o calificar deacurdo a su importancia o insidencia para lalcanzar la mision de la UAO. Es asi que se califican altas, media o bajas deacurdo a su significancia con respecto a la funcionalidad y mision de la misma.

**Nombre:** \_\_\_\_\_  
**Cargo:** \_\_\_\_\_  
**Entidad:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** identificar y establecer las debilidades y fortalezas que tienen implicación en la conformación y constitución de la Unidad de atención y orientación para la población desplazada del Municipio de Ipiales

Fortalezas	Debilidades	Calificación (A-M- B)

## Anexo B. Formato para realización del análisis externo

### Descripción general.

El análisis del entorno o análisis externo es una herramienta que nos permite identificar las variables externas que inciden de manera directa el proceso de conformación y el accionar de la Unidad de atención y orientación a población desplazada. Una oportunidad se la define como un factor externo a la UAO pero que su incidencia afecta de manera positiva, en cuanto a su conformación y a su accionar para alcanzar la misión institucional de la UAO, por lo contrario una amenaza es un factor externo que afecta negativamente al accionar y a la conformación de la UAO y obstaculiza el alcance de la misión propuesta para la unidad de atención y orientación para la población desplazada del Municipio de Ipiales.

El perfil de oportunidades y amenazas en el medio POAM es la metodología que permite identificar y calificar las diferentes oportunidades y amenazas que afecte a la UAO, las oportunidades y amenazas externas pueden ser de diverso índole: factores económicos, sociales, culturales, demográficos, competitivos y políticos.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Entidad:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** identificar y establecer las amenazas y oportunidades que tienen implicación en la conformación y constitución de la Unidad de atención y orientación para la población desplazada del Municipio de Ipiales

Oportunidades	Amenazas	Calificación (A-M- B)



## Anexo D. Formato entrevista

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Entidad o dependencia:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** conocer la oferta institucional y capacidad de las entidades a nivel local acerca de los servicios, programas y proyectos que utilizan para la atención integral de la población en situación de desplazamiento a causa de la violencia.

1. ¿Qué servicios ofrece su entidad en cuanto a la atención a población en situación de desplazamiento?
2. ¿Conoce acerca de la estrategia nacional UAO para la promoción y articulación de las entidades del SNAIPD y la población en situación de desplazamiento?
3. ¿La entidad a la que está a cargo hace parte del SNAIPD?
4. ¿Los programas, proyectos y demás servicios que ofrece está dirigido a toda la población desplazada por la violencia?
5. ¿Cómo pueden acceder la población desplazada a los diferentes servicios, programas y proyectos que ofrece su entidad?