



**Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la  
Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster en Políticas Públicas.

Director

César Augusto Valderrama Gómez, Doctor (PhD) en Ciencias Sociales.

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Políticas Públicas  
Medellín, Antioquia, Colombia

2024

---

<b>Cita</b>	(Jiménez Álvarez, 2024)
<b>Referencia</b>	Jiménez Álvarez, J. E., (2024). <i>Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024</i> . [Tesis de maestría]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Maestría en Políticas Públicas, Cohorte VI.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano/director:** Jair Albeiro Osorio Agudelo.

**Jefe departamento:** Claudia Cristina Medina Palacios.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinita misericordia, a mi madre por su paciencia y voz de aliento siempre, a las voces críticas y amorosas que me enseñaron el camino.

## **Agradecimientos**

Al equipo de discapacidad de Medellín por permitirme encontrar un espacio para trabajar por la gente; al equipo del componente de ayudas técnicas del proyecto RFVI por su empática disposición siempre, y a mi respetado director de consultoría por su incommensurable calidad humana y gran virtud en el arte de enseñar.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	1
Abstract .....	2
1. Introducción .....	3
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Objetivos .....	6
2.1 Los actores .....	10
2.2 El concepto de información.....	11
2.3 Configuración de la Política Pública .....	12
3. Metodología .....	16
3.1. El enfoque de burocracias de calle (BNC) .....	16
3.2. Hacia el diagnóstico de los procesos de información.....	20
3.1.1. Recopilación de datos (técnicas cualitativas).....	20
4. Resultados .....	21
4.1. Análisis de la implementación y los procesos de información.....	21
4.1.1. Evaluación de la infraestructura tecnológica.....	23
4.1.2. Sobre los procesos en la implementación.....	24
4.2. Plan de acción .....	25
4.3.2. Diseño de mapas de flujo de información .....	25
4.3.4. Indicadores plan de acción .....	29
4.3.5. Orientación del talento humano .....	31
5. Conclusiones .....	31
6. Recomendaciones clave .....	33
6.1. Herramientas tecnológicas .....	33
6.2. Seguridad de datos .....	34
6.3. Sistematización de procesos.....	35
6.4. Integración de sistemas de información .....	35
7. Referencias.....	36
8. Anexos.....	38
8.1. Anexo- Instrumento entrevista estructurada.....	38

8.1.1. Anexo- Entrevista 1:.....	40
8.1.2. Anexo- Entrevista 2:.....	46
8.1.3. Anexo- Entrevista 3:.....	55
8.1.4. Anexo- Entrevista 4:.....	61
8.1.5. Anexo- Entrevista 5:.....	67
8.1.6. Anexo- Entrevista 6:.....	72
8.1.7. Anexo- Entrevista 7:.....	77
8.1.8. Anexo- Matriz de análisis.....	87
8.2. Anexo- Guía grupo focal.....	87
8.2.1 Anexo- Evidencia fotográfica grupo focal. ....	90
8.3. Anexo-Flujos de información.....	91
8.3.1. Anexo- Asignación de Ayudas Técnicas.....	91
8.3.2. Anexo- Gestión de reportes e informes. ....	92
8.3.3. Anexo- Atención fisioterapia. ....	93
8.3.4. Anexo- Atención psicosocial.....	94
8.3.5. Anexo- Apoyo a la gestión (Auxiliares).....	95
8.4. Anexo- Acta de reunión equipo técnico RFVI.....	96
8.5. Anexo- Visto bueno para consultoría (Unidad de Discapacidad) .....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estructura de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de Medellín. ....	13
<b>Tabla 2</b> Características de las técnicas de recolección de datos en campo.....	17
<b>Tabla 3</b> Indicadores para el seguimiento del plan de acción. ....	29

## **SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS**

<b>AD</b>	Acuerdo Distrital.
<b>AT</b>	Ayuda Técnica
<b>AVD</b>	Actividades de la Vida Diaria
<b>BNC</b>	Burócratas del Nivel de Calle
<b>CAME</b>	Comité de Accesibilidad de Medellín
<b>CCCI</b>	Comité Comunal y Corregimental de Inclusión
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>CMD</b>	Comité Municipal (Distrital) de Medellín
<b>DAP</b>	Departamento Administrativo de Planeación
<b>PcD</b>	Persona con Discapacidad
<b>PP</b>	Política(s) Pública(s)
<b>PIPCD</b>	Política Pública para la Inclusión de las personas con Discapacidad
<b>RFVI</b>	Rehabilitación funcional y Vida Independiente
<b>SIBIS</b>	Sistema de Información para el Bienestar Social
<b>SISFDH</b>	Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos
<b>SMD</b>	Sistema Municipal (Distrital) de Discapacidad
<b>SMIPCD</b>	Sistema Municipal (Distrital) de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
<b>SND</b>	Sistema Nacional de Discapacidad
<b>UdeA</b>	Universidad de Antioquia

# **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

## **Resumen**

Esta consultoría se concentró en los procesos de implementación de políticas públicas, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad en la gestión de la información dentro del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente, de la Unidad de Discapacidad de Medellín, ante la precariedad vigente de sistemas de información hechos a la medida de sus necesidades. A partir del enfoque de “Burocracias del Nivel de Calle” -BNC- como nodo articulador del estudio, se resalta la importancia de los actores que implementan las PP, al tiempo que se desarrollan métodos de investigación social como: la revisión documental, la entrevista y los grupos focales; se lograron diseñar flujos de información del componente de Ayudas Técnicas del proyecto en un análisis sobre las experiencias narradas por los llamados BNC, quienes interactúan con los sujetos de derechos priorizados para la atención integral. Con este fin se llevó a cabo un diagnóstico sobre el diseño de los procesos al interior del proyecto, se construyó un plan de acción para la implementación de mejoras y se dieron recomendaciones sobre en qué dirección debe avanzar el proceso de sistematización.

Como resultado del diagnóstico, se pudo observar un esquema claro frente a la manera en que se ejecuta el proyecto RFVI, con un fuerte relacionamiento entre los profesionales encargados del cumplimiento de objetivos en los distintos roles identificados. Se pudo evidenciar la precariedad frente a procesos automatizados para la gestión de la información en general, lo cual ofrece un escenario ideal para la puesta en marcha de una ruta de acción que redunde en la necesidad de identificar cómo es que se ejecutan las actividades del componente de Ayudas Técnicas de dicho proyecto en la vida real y cómo esto puede ser llevado a un esquema de adaptación por medio de nuevas tecnologías que permitan optimizar el rendimiento, reducir la cantidad de tiempo para lograrlo y por lo tanto, mejorar los resultados en la implementación. De esta manera se han diseñado los mapas de flujo de información que configuran los macroprocesos y actividades del proyecto, a partir de un software libre de fácil acceso y bastante intuitivo para su utilización; pero además se han recomendado futuras acciones como la incorporación de otro software más robusto para proyectarse hacia mejores resultados frente a la sistematización que se plantea como objetivo.

**Palabras clave:** Implementación de políticas, Políticas de discapacidad, Burócratas de calle, Flujos de información.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **Abstract**

This consultancy focused on the implementation processes of public policies, with the objective of improving efficiency and quality in information management within the Functional Rehabilitation and Independent Living project, of the Medellín Disability Unit, given the current precariousness of information systems tailored to your needs. From the approach of “Street Level Bureaucracies” - BNC- as the articulating node of the study, the importance of the actors who implement PP is highlighted, while social research methods are developed such as: documentary review, interview and focus groups; It was possible to design information flows for the Technical Aid component of the project in an analysis of the experiences narrated by the so-called BNC, who interact with the subjects of rights prioritized for comprehensive care. To this end, a diagnosis was carried out on the design of the processes within the project, an action plan was built for the implementation of improvements and recommendations were given on which direction the systematization process should advance.

As a result of the diagnosis, a clear outline was observed regarding the way in which the RFVI project is executed, with a strong relationship between the professionals in charge of meeting objectives in the different roles identified. The precariousness of automated processes for information management in general was evident, which offers an ideal scenario for the implementation of an action route that results in the need to identify how the activities of the component are executed. of technical aids of said project in real life and how this can be brought to an adaptation scheme through new technologies that allow optimizing performance, reducing the amount of time to achieve it and therefore, improving the results in the implementation . In this way, the information flow maps that configure the macroprocesses and activities of the project have been designed, using free software that is easy to access and quite intuitive to use; But future actions have also been recommended, such as the incorporation of other more robust software to project towards better results compared to the systematization that is proposed as an objective.

**Keywords:** Policy implementation, Disability policies, Street bureaucrats, Information flows.

# **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

## **1. Introducción**

### **1.1. Antecedentes**

El proyecto Rehabilitación Funcional y Vida Independiente -RFVI- de la Unidad de Discapacidad de Medellín, adscrita a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos -SISFDH-, se ejecuta buscando “promover condiciones que permitan el desarrollo de la máxima independencia y autonomía, en el marco del modelo AVD (Actividades de la Vida Diaria), en aras de preparar a la persona con discapacidad, familia y/o cuidador para el uso adecuado de las tecnologías de asistencia, el goce efectivo de derechos y la participación e inclusión en diferentes entornos” (SISFDH, 2023); pero además se convierte en un elemento importante en la implementación de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con de Discapacidad -PPIPCD-, Acuerdo Distrital 144 de 2019. Esta importancia radica en que dicho proyecto además de ayudar a mejorar la calidad de vida de su población objetivo, es una fuente valiosa de información relacionada con las necesidades, los avances y los desafíos de las personas con discapacidad en la ciudad, lo que implica además, que estos datos pueden alimentar el Sistema Distrital de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad -SMIIPCD- (Concejo de Medellín, 2019, págs. 21-23), contribuyendo a la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades locales y a la puesta en marcha de políticas públicas basadas en evidencia, que buscan ser más efectivas y adecuadas a las necesidades reales de la población.

El Acuerdo Distrital 144, promulgado en la ciudad de Medellín en el año 2019, que actualiza a la PP de discapacidad, marca un hito en la promoción de los derechos y la inclusión de las personas con discapacidad en las comunidades. Uno de sus ejes se relaciona con la creación de un Sistema Distrital de Discapacidad -SMD- (antes Municipal), que articula a diversos actores e instancias de participación, sobre el cual se plantea la necesidad de desarrollar un Sistema de Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad que permita la recopilación, gestión y análisis de datos sobre esta población y que la información resultante sea útil para garantizar sus derechos. (Concejo de Medellín, 2019, págs. 12-13)

Esta recopilación y el análisis de datos de alta calidad facilitan no sólo medir el impacto de las intervenciones de rehabilitación, sino a identificar áreas de mejora y

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

optimización de los recursos disponibles. En este contexto, dentro del componente de Ayudas Técnicas del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente, se ubica el problema a resolver, dado que en su estructura no cuenta con flujos de información hechos a la medida que faciliten su adherencia a un sistema de información en el futuro; abriendo las puertas a un ejercicio que ayude de alguna manera a cumplir con los compromisos del Acuerdo Distrital 144 de 2019 (implementación del SMIIPCD).

En tal sentido, la información se constituye como el cimiento sobre el cual se toman decisiones cruciales, dado que en sí mismas las políticas públicas representan decisiones estratégicas adoptadas por los gobiernos para abordar problemas sociales. Algunos autores han subrayado la relación intrínseca entre la calidad de la información y el éxito de las políticas públicas, como el documento "Política y políticas públicas" de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL-, donde se profundiza en cómo la calidad de la información es esencial para dos aspectos clave: primero, para comprender la opinión pública, lo cual es fundamental para anticipar posibles reacciones y evaluar la aceptación de las políticas propuestas. Segundo, para fundamentar propuestas de reforma, destacando la gran importancia de contar con datos precisos y confiables que respalden la necesidad y viabilidad de las políticas diseñadas. (CEPAL, 2004)

De esta manera, la implementación exitosa de políticas públicas se ve potenciada por la disponibilidad oportuna y precisa de información relevante. En su trabajo sobre implementación de políticas públicas, el profesor Olavarría Gambi del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, examina casos de modernización de gestión pública y reforma de salud, resaltando cómo la información adecuada en el proceso de implementación es esencial para abordar desafíos y garantizar resultados positivos. Coincide con otros autores en que los sistemas de información bien estructurados se convierten en herramientas vitales para los responsables de la toma de decisiones, facilitando la identificación de problemas, el monitoreo de resultados y la adaptación constante de las políticas para abordar las necesidades cambiantes de la sociedad. (Olavarría, 2017)

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

En dirección a la implementación de un sistema de información para la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de Medellín, se identifican diversos actores que desempeñan roles específicos relacionados con la producción y gestión de datos de alta calidad. Estos actores ejecutores o implementadores (Burócratas del Nivel de Calle) se caracterizan por tener una relación contractual con la entidad operadora del proyecto, por lo cual desarrollan tareas específicas preestablecidas por un equipo de diseño del gobierno local y presentan reportes de los resultados de su intervención técnica y profesional de manera periódica respecto de los objetivos planteados en cada vigencia. (SISFDH, 2023)

Por su parte el proyecto de RFVI que responde a esta política pública y a otras, como el acuerdo 027 de 2015 “por medio del cual se establece la política pública para cuidadoras y cuidadores familiares y voluntarios de personas con dependencia de cuidado y conformación de Redes Barriales de Cuidado en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación” (Concejo de Medellín, 2015) y a la misma ley 1145 de 2007 creadora del Sistema Nacional de Discapacidad -SND-, destaca unos actores importantes que cumplen roles en la coordinación, ejecución y apoyo en torno a la prestación de servicios y la entrega de ayudas técnicas a las personas con discapacidad focalizadas como beneficiarias. (SISFDH, 2023)

La relación entre la fase de implementación de la política pública de discapacidad y la construcción del Sistema Distrital de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad se hace más estrecha en la medida que ambos evolucionan. Los datos generados y recopilados, son esenciales para el diseño y funcionamiento de dicho sistema, el cual centraliza, gestiona y facilita el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones informadas y la evaluación de la política, de tal manera que proporcionar información en tiempo real sobre la implementación y su impacto, se hace posible a través de los sistemas de información, lo que permite detectar desviaciones o problemas en una etapa temprana y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Los sistemas de información pueden ayudar a medir indicadores clave de desempeño y resultados que son críticos para evaluar el impacto de una política y determinar si se han alcanzado los objetivos establecidos y se ha generado un cambio positivo en la sociedad. (Tamayo, 1997)

# **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

## **1.2. Objetivos**

El objetivo general es ayudar al mejoramiento de la eficiencia y la calidad de los procesos de información dentro del componente de ayudas técnicas del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente de la Unidad de Discapacidad, en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información dentro de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de Medellín, en el periodo 2023-2024.

Para tal fin se han establecido una serie de pasos específicos, tales como: describir el diseño de los procesos de manejo de la información del proyecto Rehabilitación Funcional y Vida Independiente en la Unidad de Discapacidad de Medellín y cómo esto se articula con lo diseñado en la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad. Seguido de un diagnóstico sobre la implementación de los procesos de captura, almacenamiento, análisis y disposición de información, resultante de las actividades del proyecto; frente a lo cual se propone un plan de acción que permita la implementación de mejoras en dichos procesos de información, para finalmente recomendar acciones complementarias en materia de automatización de procesos y seguridad de la información con miras a la integración con el Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad de Medellín.

## **2. Marco teórico**

Cómo se ha planteado, esta consultoría centra su atención en los actores que desarrollan la gestión de la información en el componente de Ayudas Técnicas del proyecto RFVI, entendiendo que son éstos quienes pueden dar cuenta de las actividades y procesos en esta perspectiva, apuntando a la creación de un plan de acción que permita su optimización y mejora en el tiempo. Algunos autores han profundizado el análisis de las políticas públicas en la etapa de la implementación, enfocados en cómo los ejecutores de los programas y proyectos públicos los comprenden y desarrollan según sus propias costumbres y creencias. (Yadow, 2014)

La implementación es crucial para el desarrollo de las políticas públicas por ser el punto en el que las decisiones tomadas en las etapas anteriores se convierten en acciones concretas. Tal implementación se diferencia de las otras fases del ciclo de políticas

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

públicas, en la acción concreta y en la necesidad de coordinar múltiples actores y recursos para lograr los objetivos planteados. En cuanto a la elección del tiempo de ejecución, la literatura sugiere que la implementación gradual y flexible (Pérez V, 2011, págs. 11, 15, 19) puede ser la más adecuada para la construcción de respuestas como el Sistema de Distrital de Información para la Inclusión Personas con Discapacidad (Plazzotta, Luna, & González, 2015, págs. 344, 346), lo que permite adaptar la implementación a las necesidades y recursos disponibles, involucrando a los actores relevantes de manera efectiva y permitiendo ajustes en la medida que se avanza con cada proceso. (Roth, 2002)

La perspectiva de las "Burocracias de calle", se refiere al análisis de cómo los técnicos y profesionales del orden operativo (p.ej. agentes de tránsito o policía, docentes, empleados de servicios públicos, funcionarios judiciales, profesionales de la salud) interpretan y aplican las políticas en su interacción directa con los ciudadanos que se benefician de los programas y proyectos públicos (Lipsky, 2010, págs. 3-4). Este enfoque se centra en el papel y la capacidad de los BNC para gestionar e incluso modificar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, dado que están determinados por el trato que dan a las personas y las tensiones resultantes de esas interacciones; pero además se centra en los dilemas y desafíos que enfrentan estos implementadores de políticas a nivel local, considerando tanto las reglas y procedimientos establecidos por el Estado como la propia discrecionalidad que ejercen en la toma de decisiones, las cuales son cruciales pues afectan la vida de las personas dado que éstos influyen en la garantía de sus derechos. (Lipsky, 2010, págs. 8-10)

Los enfoques clásicos para el análisis de la implementación de políticas públicas como el "top down" y el "bottom up", analizan la relación del Estado con los sujetos de derechos a quienes se dirigen y benefician dichas políticas, pero no profundizan su análisis en un tipo de actor que es de gran relevancia en los procesos de implementación y que por lo tanto, cobra protagonismo en este ejercicio de consultoría, los llamados actores implementadores del primer nivel o Burócratas del Nivel de Calle -BNC- (Albaladejo, 2014). Este factor diferencial respecto del tipo de actor al que apunta el análisis de políticas públicas, sustenta la elección del enfoque de burocracias callejeras en este trabajo como eje

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

central para el levantamiento de datos y elaboración de rutas de acción que ayuden a mitigar la ausencia de sistemas para la gestión de información.

La adaptabilidad de los BNC se vuelve esencial, ya que se enfrentan a contextos diversos y a menudo deben gestionar recursos limitados (Lipsky, 2010, pág. 27). Este enfoque puede conducir al desarrollo de políticas informales para lidiar con las complejidades del terreno, sin embargo, esta autonomía no está exenta de desafíos éticos y tensiones, ya que insta a los BNC a adaptarse y así equilibrar las demandas de las políticas gubernamentales, con las necesidades específicas de los ciudadanos a los que sirven (altas cantidades de casos) y el tiempo para desarrollarlo todo (Lipsky, 2010, págs. 29-30).

Esta mirada multidimensional que enriquece el análisis de la implementación de políticas públicas, proporciona una base sólida para comprender los desafíos y dilemas éticos que enfrentan aquellos actores que están directamente involucrados en la aplicación práctica de las políticas gubernamentales. De esta manera se resalta la necesidad de una estructura normativa sólida para guiar la actuación de los BNC, para asegurar la equidad y la eficiencia en la aplicación de políticas públicas, ya que proporciona un marco que limita la arbitrariedad y establece estándares medibles. En este contexto la discrecionalidad ilimitada puede atentar contra la transparencia y la capacidad de los ciudadanos y otros órganos de gobierno para responsabilizar a los implementadores de políticas por sus acciones (Wilson, 1989). Una perspectiva más antropológica en el análisis de las BNC, se separa un poco de las concepciones más estructuradas y normativas de la burocracia, rechazando interpretaciones simplistas y universales, reconociendo que las decisiones y acciones de los implementadores de políticas están arraigadas en contextos culturales determinados, lo que presenta un compromiso más profundo con la realidad local, reconociendo la diversidad y contextualizando las prácticas burocráticas dentro de marcos de significados específicos. (Geertz, 1983)

Otros autores recientemente han puesto su mirada en la posibilidad de que los procesos de automatización de las actividades históricamente desarrolladas por personas, suponen un riesgo de modificación en el alcance de los BNC para incidir en la implementación de PP e incluso podría desplazarlos como actores determinantes a cambio

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

de rigurosos esquemas estandarizados que dejan de lado la subjetividad del ser humano frente a las distintas realidades sociales de los ciudadanos a quienes están dirigidas las políticas (Noortje de Boer & Nadine Raaphorst, 2023). Esto sucede por la progresiva limitación de la discrecionalidad de los BNC en la medida en que las reglas del entorno automatizado los va desproviniendo de autonomía o criterio personal frente a la toma de decisiones, repercutiendo en la baja capacidad de los programas y proyectos para observar una infinidad de características diversas de los ciudadanos que, hasta el momento sólo puede realizarse a través de la mirada subjetiva de los burócratas callejeros (Nothdurfter U & Hermans K, 2028, pág. 5).

La motivación de las instituciones estatales por incentivar la estandarización de algunas o muchas de las actividades de estos prestadores de servicios del primer nivel, reposa en la necesidad de una aplicación de la ley de manera implacable e incluyendo sanciones ante las faltas; parametrizando las habilidades de los BNC para comunicarse con el público al que atienden en función de suministrar información precisa, actuando como agentes preventivos ante posibles desenlaces y evitando juicios de terceros frente a su propia gestión y toma de decisiones (Noortje de Boer & Nadine Raaphorst, 2023, págs. 45-46). Esto además busca disminuir en cierta medida las desigualdades producidas por la misma subjetividad de los BNC en el trato y relacionamiento con los ciudadanos a los que prestan un servicio (Noortje de Boer & Nadine Raaphorst, 2023, pág. 44). Sin embargo, esas intenciones de mejoramiento continuo de los procesos, también se ven condicionadas por las organizaciones estatales débiles en cuanto a factores económicos, políticos, sociales y aquellos relacionados con la acción profesional; lo que repercute en deficiente planeación de itinerarios e improvisación en la ejecución de actividades misionales. (Peeters & Campos, 2022, págs. 4-5)

La discrecionalidad por su parte, tiene matices que van desde lo planteado en las normas formales, hasta la realidad ejecutada por parte de los BNC en sus labores cotidianas. Siendo lo primero determinante de lo segundo, se puede observar que los burócratas callejeros se apegan más a las normas en la medida que dejan de figurar como facilitadores, por lo que se espera una actitud rígida de su parte, frente al cumplimiento de la ley (Noortje de Boer & Nadine Raaphorst, 2023, pág. 48.49). Esta ausencia o presencia

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

de discrecionalidad tiene todo que ver con las condiciones laborales en las que se desarrollan las actividades de los BNC, toda vez que son dichas condiciones las que parametrizan el accionar técnico y profesional, pero también facilitan las labores de estos actores al legitimar sus decisiones provenientes del seguimiento y cumplimiento específico de la norma. (Peeters & Campos, 2022, pág. 3)

### **2.1 Los actores**

Al respecto se pueden identificar por lo menos dos tipos de actores *burócratas de calle* con roles complementarios que intervienen en los procesos de información del proyecto:

- Actores que producen datos

Entre estos actores podemos encontrar a profesionales de la educación especial, de las ciencias sociales, pero con mayor incidencia en la salud (médicos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, etc.) que trabajan directamente con personas con discapacidad en la prestación de servicios de rehabilitación funcional y durante sus intervenciones, generan datos clínicos y de progreso de los pacientes. El proyecto RFVI en su componente de ayudas técnicas cuenta con dos Fisioterapeutas y dos psicólogas que se entrelazan para componer el mismo número de equipos multidisciplinares para la atención en cada uno de los encuentros con las personas con discapacidad a las que atienden (Concejo de Medellín, 2019)

- Actores que recopilan, almacenan, analizan y disponen la información

Destaca el gobierno municipal, dado que la administración local es responsable de la coordinación y gestión de los datos relacionados con las políticas de inclusión. Los departamentos de planeación y estadísticas, trabajan en gran medida con datos demográficos y de salud de las poblaciones sujeto de estudio. Los equipos técnicos de las políticas públicas, quienes se dedican entre otras cosas a la implementación y son responsables de coordinar la recopilación, análisis y disponibilidad de datos para la toma de decisiones. En este caso, también intervienen las cuatro profesionales psicosociales y Fisioterapeutas, pero además se suman dos auxiliares administrativos y la coordinación del proyecto (Concejo de Medellín, 2019)

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **2.2 El concepto de información**

En el contexto de los Sistemas de Información, el significado de “información” se ve enriquecido por las perspectivas de teóricos destacados. Michael Buckland (1991) alineado con la ciencia de la información, insta a considerar la información como un proceso dinámico que va más allá de la mera acumulación de datos, a partir de lo cual la información se convierte en conocimiento cuando se interpreta y se le otorga significado en un contexto específico. Este enfoque resalta la necesidad de considerar no solo la cantidad de datos sino también la calidad de la interpretación y la contextualización, elementos esenciales para una gestión informacional efectiva. Esta perspectiva de la información, por lo tanto, ofrece tres formas fundamentales de interpretar la información: información como proceso, refiriéndose a la práctica informativa donde los BNC dan a conocer un hecho, un esquema a desarrollar o una serie de pasos para alcanzar algún objetivo; información como conocimiento, lo que denota aquello que aprenden estos actores implementadores en medida que se indaga sobre un tema y que puede aumentar o disminuir la incertidumbre frente a un asunto en específico; por último la información como cosa, donde se incluyen todas las formas en que se puede presentar la información en la cotidianidad (textos, tablas, datos, eventos, etc.), representan los medios para que los burócratas callejeros puedan informar a los ciudadanos beneficiarios e informarse a sí mismos. (Buckland, 1991, págs. 2-3)

Al interpretar lo anterior, es posible observar que la información como cosa es un enfoque que permite materializar no sólo el proceso de informar a través de evidencias, sino que también responde al ejercicio de informarse y adquirir conocimiento a través de documentos tangibles o cosas. De allí la importancia de la información como evidencia, dado que nutre los procesos de comprensión de los fenómenos sociales; para el caso de las personas con discapacidad, estas evidencias se ven, se escuchan y se perciben de diferentes maneras, lo cual abre una brecha en el acceso a la información y al conocimiento, de tal manera que al interior de proyectos que focalizan sus beneficiarios en este tipo de población, las evidencias para el aprendizaje deben ser lo menos ambiguas para garantizar que no hayan malas interpretaciones y que se vean alterados los resultados de los procesos relacionados con información (Buckland, 1991, págs. 4-6). Estas nociones de información

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

son útiles para explicar la importancia de los sistemas de información en el contexto de las políticas públicas y sirve como antesala para comprender la necesidad de desarrollar mecanismos que permitan informar a más personas en menor tiempo, además de permitir el acceso constante a datos primarios que sirvan como insumo para la producción de nuevo conocimiento.

De allí la idea de usar el enfoque de flujos de información, dado que permite la esquematización de las actividades y procesos como evidencias claras que facilitan la comprensión del fenómeno abordado, reduciendo la subjetividad en la manera de aprender de las personas y por lo tanto de dar a conocer la información en el contacto con la sociedad. Esta perspectiva fluida subraya la importancia de comprender cómo la información se mueve a través de los diferentes niveles y procesos organizativos, sugiriendo que una gestión eficaz implica no solo la acumulación de información, sino también su circulación estratégica. (Buckland, 1991)

El mapeo de flujos de información es un enfoque sistemático que facilita la comprensión integral de las operaciones, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva. En el contexto de proyectos relacionados con políticas públicas, la articulación de estos mapas de procesos resulta fundamental, ya que permite identificar claramente las interrelaciones entre las diversas acciones emprendidas (flujos de información) para alcanzar los objetivos propuestos; denotando cómo este mapeo en el ámbito público es esencial para mejorar la transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de servicios. Al aplicar esta metodología en proyectos específicos, como el de "Rehabilitación Funcional y Vida Independiente de la unidad de discapacidad de Medellín," los mapas de procesos no solo permiten visualizar las acciones emprendidas, sino que también facilitan la identificación de los flujos que abarcan la captura, almacenamiento, transporte y análisis de datos, esenciales para la producción de información clave que respalda la toma de decisiones informadas y la evaluación continua del proyecto. (Carrasco, 2011)

### **2.3 Configuración de la Política Pública**

La Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en Medellín se erige como un marco estratégico con el propósito central de asegurar, promover,

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

salvaguardar y enriquecer la plena realización, en igualdad de condiciones, de los derechos y libertades inherentes a las personas con discapacidad, así como su integración social. Este ambicioso proyecto se despliega a través de objetivos específicos que abarcan desde el fortalecimiento de derechos y autonomía hasta la transformación de imaginarios sociales, la participación activa en diversos ámbitos, el impulso de la formación académica y la gestión eficiente del Sistema Distrital para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, hasta la eliminación de barreras físicas, comunicacionales y de servicios públicos, tanto en entornos urbanos como rurales. (Concejo de Medellín, 2019, págs. 11-14)

**Tabla 1**

*Estructura de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de Medellín.*

<b>Acuerdo Municipal 144 de 2019. (Distrital)</b>			
<b>Título</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Articulado</b>
<b>T1. DISPOSICIONES GENERALES.</b>	C1. Del objeto, ámbito de aplicación y definiciones.	Entregar un marco de cita sobre las características de la PP.	A1. Objeto. A2. Ámbito de aplicación. A3. Definiciones y conceptos.
	C2. De los principios y los enfoques.	Establecer unos estándares éticos para la aplicación de la PP.	A4. Principios. A5. Enfoques.
	C3. Objetivos de la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad.	Comunicar sobre las ambiciones de la norma y fijar metas frente a la garantía de derechos de las PcD.	A6. Objetivo. A7. Objetivos específicos.
<b>T2. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA PÚBLICA PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MEDELLÍN.</b>	C1. Eje: promoción y fortalecimiento de las capacidades.	Busca potenciar las habilidades individuales de las personas con discapacidad, a través de estrategias educativas inclusivas, garantizando el acceso y la calidad educativa en todos los niveles, promoviendo, además, la participación cultural, artística y abordando aspectos esenciales de la salud integral.	A8. Descripción del eje. A9. Objetivo del eje. A10. Estrategia, Educación para todos. A11. Estrategia, Cultura y desarrollo artístico. A12. Estrategia, Salud integral. A13. Estrategia, Inclusión al entorno laboral y productivo. A14. Estrategia, Deporte, recreación y actividad física.
	C2. Eje: reconocimiento de la diversidad.	Transformar el imaginario social, promoviendo la dignidad inherente de las personas con discapacidad. A través de acciones que incluyen campañas con	A15. Descripción del eje. A16. Objetivo del eje. A17. Estrategia, Comunicación para el cambio de imaginario.

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

		critérios de accesibilidad para diversos públicos.	
	C3. Eje: participación social y política para la incidencia y la toma de decisiones.	Gestionar y fortalecer instancias de participación, promoviendo la incidencia en el ámbito local. Aquí se destaca la gestión de información como una herramienta fundamental para robustecer los procesos participativos y garantizar la toma de decisiones informada	A18. Descripción del eje. A19. Objetivo del eje. A20. Estrategia. Ejercicio de ciudadanía. A21. Estrategia. Gestión de la información para la participación.
	C4. Eje: formación, difusión y gestión del Conocimiento.	Pone énfasis en favorecer a la transferencia y socialización del conocimiento en el ámbito de la discapacidad, lo que implica el fortalecimiento de capacidades académicas e investigativas, propiciando la colaboración entre entidades públicas, instancias de participación, organizaciones de la sociedad civil y la academia.	A22. Descripción del eje. A23. Objetivo del eje. A25. Estrategia. Formación de capacidades, investigación y diálogo de saberes.
	C5. Eje: fortalecimiento y transformación de lo público.	Se concentra en consolidar el Sistema Municipal de Discapacidad, implementando procesos eficientes para la toma de decisiones. Este eje aborda áreas críticas como la gestión y análisis de información, la consolidación del sistema mediante articulación y asistencia técnica, y el fortalecimiento de la comunicación entre los distintos actores del sistema.	A26. Descripción del eje. A27. Objetivo del eje. A28. Estrategia. Gestión y análisis de la información. A29. Estrategia. Consolidación del Sistema Municipal de Discapacidad. A30. Estrategia. Gestión de la comunicación para la articulación del Sistema Municipal de Discapacidad.
	C6. Eje: acceso y accesibilidad.	Se enfoca en eliminar barreras actitudinales, físicas y comunicacionales en entornos urbanos y rurales. Estrategias específicas incluyen mejoras en movilidad y acceso a servicios, garantizando accesibilidad en el diseño y construcción del hábitat.	A31. Descripción del eje. A32. Objetivo del eje. A33. Estrategia. Movilidad humana y transporte. A34. Estrategia. Hábitat y vivienda digna. A35. Estrategia. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). A36. Estrategia. Acceso a la justicia.
<b>T3. DEL SISTEMA MUNICIPAL (Distrital) DE DISCAPACIDAD DE</b>	C1. Sistema municipal de discapacidad de Medellín – SMDM.	Promover la inclusión social de las PcD y gestionar la interacción entre los actores del SMDM.	A37. SMD. A38. Coordinación del SMD. A39. Objetivo del SMD. A40. Reconocimiento institucional de la discapacidad.

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

<b>MEDELLÍN.</b>	C2. Sistema municipal de información para la inclusión de las personas con discapacidad – SMIIPCD.	Contribuir a la articulación de actores, promoviendo la toma de decisiones informadas por medio de la sistematización, análisis y socialización de la información sobre discapacidad.	A41. SMIIPCD. A42. Objetivo del SMIIPCD. A43. Finalidades del SMIIPCD. A44. Comité de Accesibilidad de Medellín. A45. Funciones del Comité de Accesibilidad.
	C3. De las instancias de participación de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Municipio de Medellín.	Conformación del Comité Municipal de Discapacidad, contribuyendo con el plan distrital y departamental de desarrollo, pero también con la creación y desarrollo de la PPIPCD. Garantizar la sinergia entre las instancias de participación.	A46. Comité Municipal de Discapacidad (CMD). A47. Conformación. A48. Objetivos del CMD. A49. CCCI. A50. Funciones de los CCCI. A51. Mesas de Trabajo de la PPIPCD. A52. Funciones de las Mesas de Trabajo de la PPIPCD.
<b>T4. DISPOSICIONES FINALES.</b>		Establecer responsabilidad de la SISFDH y al DAP de la operativización de la PPIPCD. Hacer seguimiento y evaluación a la implementación.	A53. De la implementación de la PPIPCD. A54. Seguimiento y evaluación a la implementación de la PPIPCD. A56. 56. En caso de cambio de nombre de las dependencias... A57. Financiación. A58. Vigencia y Derogatorias.

\* Toda la información fue obtenida y sintetizada a partir del AD 144 de 2019.

*Fuente. (Elaboración propia)*

El Sistema Municipal de Discapacidad de Medellín (SMDM) se constituye como uno de los últimos ejes, resultando en dos partes elementales: el primero relacionado con las orientaciones, normas, políticas, programas y actores para reconocer y ejercer los derechos de las personas con discapacidad, con niveles como la Secretaría de Inclusión Social y el Comité de Accesibilidad de Medellín -CAME-, cuya coordinación recae en la Secretaría de Inclusión Social, buscando la articulación de niveles para promover, proteger y contribuir al goce pleno de los derechos. En el segundo se encuentra el Sistema Municipal de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad -SMIIPD- (Título 3, capítulo 2, AD 144 de 2019), la principal importancia de éste radica en su carácter transversal dentro de la política pública; sobre el cual recae la responsabilidad de coordinar la recopilación, sistematización y análisis de información en discapacidad, buscando

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

destacar por facilitar un seguimiento detallado de la implementación de la Política Pública y respaldar decisiones informadas en todos los ámbitos del Sistema Distrital de Discapacidad. (Concejo de Medellín, 2019, págs. 21-23)

### **3. Metodología**

#### **3.1. El enfoque de burocracias de calle (BNC)**

A partir del enfoque de Burocracias del Nivel de Calle desarrollado por Lispky (2010) como herramienta útil para la identificación de los actores más relevantes para este trabajo (en perspectiva de la construcción del SMIIPCD), se abordó el papel fundamental de los actores implementadores en el componente de Ayudas Técnicas del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente, como son: las profesionales psicosociales encargadas de brindar atención a las PcD, cuidadores y familias; las profesionales fisioterapeutas quienes lideran el proceso de asignación de ayudas técnicas a las PcD a través de la toma de medidas antropométricas, capacitaciones sobre el uso de las AT y seguimiento a la adaptación de los usuarios a dichas ayudas; los auxiliares administrativos apersonados de la gestión documental, de transporte y logística para el correcto funcionamiento del proyecto, y la coordinadora del mismo, desde donde se hace seguimiento a las diferentes actividades, se analizan los resultados de la acción profesional y se producen los informes generales dirigidos a la Unidad de Discapacidad de Medellín. (SISFDH, 2023, págs. 72-73)

Estos BNC son quienes interactúan con las personas con discapacidad y desarrollan el proceso de implementación basados en unas especificaciones técnicas, pero también basados en su propia discrecionalidad (Lipsky, 2010). Los objetivos propuestos en esta consultoría se desarrollan mediante la articulación de diferentes técnicas de investigación social cualitativa como lo denominada la profesora Galeano Marín, por lo cual se hará uso de la revisión o investigación documental como un elemento práctico y útil al momento de reconocer antecedentes sobre el manejo de la información en este caso. Esta es sin duda una herramienta sociológica que por su carácter de “cero reactividades” (ausencia de un sujeto al cual cuestionar y el cual reacciona a dichos cuestionamientos), resulta bastante práctica

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

al momento de ejecutarse, siendo utilizada por reconocidos autores clásicos y contemporáneos para dar cuenta de sus planteamientos teóricos. (Galeano, 2018)

De manera complementaria, se hizo uso de la entrevista estructurada (siete en total, con la misma cantidad de preguntas, presentadas en la misma forma y orden a todas las personas entrevistadas) para lograr una interacción e interlocución directa con cada uno de los participantes o miembros del proyecto, quienes relataron sus experiencias en la media que se presentaron dichas preguntas asociadas a la manera en que comprenden cada uno de los procesos en los que participan. Además, se realizó un grupo focal, para lograr construir de manera conjunta las primeras versiones (dado que estos fueron analizados y retroalimentados) de mapas de flujo asociados los procesos de información que se dan en las diferentes etapas del proyecto (Sampieri, 2010). En tal sentido los actores a intervenir para el propósito de este trabajo serán aquellos que asumen un rol específico dentro del proyecto en mención (Burócratas del Nivel de calle), siendo estos quienes a través de sus experiencias describen el ciclo de vida de la información en el marco de sus actividades contractuales, insumo indispensable para continuar con la construcción de un sistema de información para la inclusión de las personas con discapacidad del Distrito de Medellín.

**Tabla 2**

*Características de las técnicas de recolección de datos en campo.*

	<b>Técnicas</b>	<b>Detalles</b>
<b>Entrevista estructurada</b>	<b>Cantidad y tipo de participante</b>	Siete en total: trabajadora social (coordinadora), una administradora de empresas (Auxiliar administrativa), un técnico (auxiliar administrativo), dos fisioterapeutas (profesionales de campo) y dos psicólogas (profesionales de campo).
	<b>Cantidad de preguntas</b>	Treinta preguntas relacionadas con el ciclo de vida de la información, presentadas de la misma manera y en el mismo orden para todos los participantes.
	<b>Enfoque</b>	Estructurada, con interacción e interlocución directa con cada participante o miembro del componente de ayudas técnicas del proyecto.

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

	<b>Propósito</b>	Obtener relatos y experiencias de los participantes sobre su comprensión de los procesos en los que participan.
<b>Grupo Focal</b>	<b>Cantidad y tipo de participante</b>	Cinco de los siete BNC participaron de este encuentro. Las ausencias de una psicóloga y un auxiliar administrativo, fueron suplidas por sus pares en el equipo.
	<b>Duración</b>	4 horas. En este tiempo se desarrolló la guía en colectivo y se concluyó con un abordaje individual por cada uno de los roles a fin de conocer particularidades relevantes.
	<b>Propósito</b>	Utilizado para construir de manera conjunta las primeras versiones de mapas de flujo asociados a los procesos de información en las diferentes etapas del proyecto.
	<b>Rol de los Actores</b>	Describir el ciclo de vida de la información en el marco de sus actividades contractuales.

*Fuente. (Elaboración propia)*

En este apartado se explica la manera en que los actores que ejecutan el proyecto Rehabilitación Funcional y Vida Independiente (BNC) en el componente de ayudas técnicas, se articulan para desarrollar las actividades y procesos en perspectiva de la captura, almacenamiento, análisis y disposición de los datos producidos en el acompañamiento a las personas con discapacidad a las que atienden. Esto con el fin desarrollar acciones para mejorar dichos procesos y proponer alternativas plausibles frente a las necesidades de articulación con el Sistema Municipal de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Al tratarse de un ejercicio para mejorar las condiciones de manejo de la información en el proyecto, la mirada se situará tanto en los actores que producen datos, como aquellos que recopilan, almacenan y analizan la información, específicamente en aquellos que son ejecutores en las especificaciones técnicas del mismo, o sea los implementadores que Lipsky (2010) ha denominado los Burócratas del Nivel de Calle. De esta manera se contó

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

con la participación de una trabajadora social (coordinadora), dos psicólogas (componentes de duplas), dos fisioterapeutas (componentes de duplas), una administradora y un técnico auxiliar (encargados de la gestión de información del proyecto). Estos actores hacen parte del componente de entrega de ayudas técnicas a personas con discapacidad y son los directamente implicados en el ciclo de vida de la información que se produce en las diferentes visitas y actividades con los beneficiarios del proyecto. (SISFDH, 2023)

Como se ha dicho, la información es clasificada a través de flujos de información, por lo cual es importante reconocer las etapas que componen los ciclos de vida de la información de este proyecto. La captura de datos está condicionada por ser el momento donde los profesionales interactúan con las personas con discapacidad a las que atienden, solicitando una serie de información específica y relevante para iniciar el proceso de AT, se entiende entonces que estos usuarios son la fuente primaria y fidedigna de los datos a capturar. Por su parte el almacenamiento de datos tiene como actores principales, a los profesionales de campo que custodian los datos hasta ser llevados al archivo físico y digital del proyecto, donde serán igualmente custodiados por parte de los auxiliares administrativos durante la vigencia de este y posteriormente llevados al archivo de la unidad de discapacidad.

Sobre el análisis de los datos, un referente importante es la coordinación del proyecto desde donde se hace seguimiento y monitoreo a las actividades de los BNC, en la medida que plantean estrategias de comunicación y se realizan los informes periódicos que deberán ser entregados a la supervisión del mismo proyecto para su posterior evaluación (SISFDH, 2023, pág. 76); es importante resaltar que el análisis de datos tiene que ver con la obtención de información de alta relevancia sobre las actividades y procesos que se realizan y los resultados e impactos que esto genera en la vida de las personas con discapacidad, pero también tiene que ver con el cumplimiento de las metas establecidas en las especificaciones técnicas del proyecto RFVI. Por su parte la disposición de esta información decantada y analizada es un proceso que vincula a todo el equipo, dado que en cada nivel de acción o ejecución de este proyecto existen profesionales que van dejando reportes de sus actividades en campo y a nivel administrativo. (SISFDH, 2023)

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **3.2. Hacia el diagnóstico de los procesos de información**

Lograr diagnosticar el estado de los procesos relacionados con el manejo de la información en el "Proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente" responde a la premisa de que, para mejorar un sistema primero debemos entender su funcionamiento. Este proceso de diagnóstico participativo brinda a los profesionales una plataforma para compartir sus experiencias y desafíos en la gestión de información; en base en estos aportes se puede desarrollar una ruta de acción específica que aborde las necesidades y desafíos identificados. La colaboración activa y el empoderamiento de los actores del proyecto son elementos clave en la implementación exitosa de mejoras en la gestión de la información.

La investigación o revisión documental fundamental es fundamental para realizar dicho diagnóstico, pues es un enfoque que reconoce la importancia de examinar minuciosamente los documentos e instrumentos disponibles, tales como: las especificaciones técnicas que describen las actividades y roles de los actores que lo ejecutan; los documentos de la política pública que dan lineamientos sobre los objetivos y los formatos utilizados para la recolección de datos, además de la claridad de las instrucciones para su aplicación. Esta forma de investigación desprovista de interacción directa con personas, ofrece una visión en profundidad sobre el manejo y gestión de la información en el proyecto, permitiendo identificar las áreas de mejora y la toma de decisiones informadas para optimizar la eficiencia y la efectividad de la gestión de datos en el marco del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente. (Galeano, 2018)

#### **3.1.1. Recopilación de datos (técnicas cualitativas)**

Se ha diseñado un instrumento (Entrevista estructurada) para indagar con los miembros del componente de ayudas técnicas del proyecto sobre los aspectos relacionados con las actividades y procesos realizados en el marco de sus actividades técnicas y profesionales. Se elaboraron 30 preguntas precisas con un formato abierto abiertas, con el objetivo de conocer la manera en cada uno de estos actores comprende y ejecuta los procesos asociados a la gestión de información en su cotidianidad. El público objetivo se compone por 7 personas, entre profesionales, técnicos y auxiliares quienes interactúan todo el tiempo con la información obtenida de las visitas a personas con discapacidad. (ver anexo entrevistas)

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

De otra parte y como estrategia para la triangulación de información recolectada, se planteó el desarrollo de un grupo focal con los mismos participantes, donde por medio de una dinámica didáctica se puedan diseñar o dibujar los primeros mapas de procesos del proyecto (sobre actividades de las especificaciones técnicas) a partir de las diversas miradas de los actores. Esto sin duda representa un ejercicio valioso y una fuente primaria de información para lograr identificar los flujos por donde viaja la información lo que favorecerá en el futuro, el anclaje de este proyecto a un sistema de información. La interacción individual y colectiva permitió crear un contexto de la realidad en materia de información por la cual atraviesa el proyecto. (Ver anexo 8.2)

### **4. Resultados**

#### **4.1. Análisis de la implementación y los procesos de información**

El componente de ayudas técnicas del proyecto RFVI, tiene como meta para la vigencia 2023, atender 123 PcD (física, auditiva, visual y cognitiva) de las comunas 2, 3, 4, 5, 7, 8, 13, 14, 16 y 60 (Corregimiento de San Cristóbal), con miras a favorecer la incidencia de estas personas en los asuntos de vida en sociedad. Para tal fin se contó con un total \$379.887.302 en recursos de planeación local y presupuesto participativo a ser ejecutados en una temporalidad de 194 días, con fecha límite al 31 de diciembre de 2023 (SISFDH, 2023, págs. 17-18). La articulación efectiva con la política pública para la inclusión de personas con discapacidad en Medellín (Acuerdo Municipal 144 de 2019) se refleja en la atención integral, la salvaguarda de la privacidad y la colaboración interdisciplinaria, fundamentales para alcanzar los objetivos de inclusión social, garantía de derechos fundamentales y mejora de la calidad de vida de las PcD. Aspectos que resultan de las costumbres de los BNC y sus relaciones con los usuarios (Lipsky, 2010), correspondiéndose con lo diseñado en las especificaciones del proyecto RFVI y denotando un apego importante a la norma. (SISFDH, 2023, págs. 87-94)

A partir del análisis de las entrevistas realizadas a estos burócratas de calle del componente de ayudas técnicas, se distingue un enfoque ordenado y personalizado en la captura de datos como lo expresa una de las psicólogas en servicio “eh, ambos somos responsables de todo lo que surge en la visita, sin embargo, por organización en mi caso los

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

datos los diligencia el área social, mientras el fisioterapeuta hace toma de medidas en la primera visita, hace toma de medidas y demás, cuando termino de diligenciar formatos, le ayudo o apoyo en la actividad” (Vélez, 2023), destacando la atención individualizada a través de evaluaciones clínicas, psicológicas y diálogos especializados que permiten el reconocimiento de las condiciones en que se encuentran sus usuarios. La centralización de datos en un entorno seguro refleja un compromiso inequívoco con lo demandado en el diseño del proyecto respecto y por la ley, frente a la confidencialidad como un derecho de las personas con discapacidad, además la coordinación interdisciplinaria en el transporte de datos y el análisis realizado por un Comité Técnico especializado, subrayan una colaboración efectiva, aunque se vislumbra la oportunidad de modernizar estos procesos mediante el aprovechamiento de herramientas analíticas avanzadas como visualizadores de datos y gestores de inteligencia de negocios. (Mamani, 2018)

La revisión de las especificaciones técnicas, los formatos utilizados en el proyecto para la gestión de información y las respuestas proporcionadas en las diversas entrevistas, ofrecen una visión detallada de los procesos de manejo de información en el Proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente. Aquí destaca la importancia de las evaluaciones clínicas y entrevistas personalizadas como principales fuentes de datos; esta personalización garantiza la captura de información específica y relevante de cada beneficiario (abordaje multidimensional) abarcando aspectos médicos, psicológicos y sociales, lo que materializa lo sugiere una comprensión integral de las necesidades de las personas con discapacidad. Los actores implementadores BNC resaltan la existencia de un documento Drive para los registros de actividades por parte de las profesionales autorizadas, toda vez que la confidencialidad en el almacenamiento de datos se presenta como una prioridad para garantizar la integridad y seguridad de la información.

Se observa igualmente una coordinación estrecha entre los profesionales de las diferentes disciplinas almacenamiento de datos, pues facilita la gestión eficiente de la información y permite un acceso rápido en el transporte y almacenamiento de datos como lo plantea una BNC “La información la traemos acá la escaneamos la subimos al drive, también utilizamos una carpeta para cada uno de los usuarios en físico. Ya aquí en se tiene

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

una base de datos con lo que se realizó en la visita y si se aplicó para la entrega ayuda técnica” (Peña, 2023), lo que representa un enfoque colaborativo que asegura una transferencia fluida de información y una comprensión clara de las necesidades de los beneficiarios, de lo cual resulta una oportunidad para mejorar la eficiencia mediante la incorporación de tecnologías que faciliten el intercambio de datos en tiempo real, optimizando así los procesos de toma de decisiones. Aquí cobra gran importancia la existencia del Comité Técnico especializado para el análisis de cada uno de los casos para la entrega de las ayudas técnicas, donde participan los profesionales de campo, la coordinación y supervisión del proyecto; la información resultante de este análisis se formaliza a través de actas de cada comité.

### **4.1.1. Evaluación de la infraestructura tecnológica**

La infraestructura de hardware y software en el Proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente se caracteriza por su enfoque manual, predominantemente en los procesos de captura, almacenamiento, transporte y análisis de datos, según las revelaciones de las entrevistas realizadas; los actores subrayan la utilización de formatos impresos y diversos instrumentos que, si bien reflejan una metodología arraigada en la experiencia y experticia del personal, sugieren un potencial para la automatización futura “por eso es que se extiende la visita, porque si en algún momento el formato no puede tener tachones ni enmendadoras, entonces, si en algún momento de pronto estamos llenando el formato y no sé, la mascota de la vivienda o el bebé o alguien pasó y nos regó algo, entonces el formato se daña nos toca siempre llevamos formatos de prevención” (Escobar, 2023).

En el ámbito del hardware, se destaca la presencia de dispositivos estándar como computadoras para la digitalización de documentos; la toma de evidencias fotográficas son particularmente una responsabilidad que recae en la capacidad del profesional para aportar desde sus propios recursos un dispositivo para tal fin. Desde la perspectiva del software, se observa una variedad de herramientas tradicionales, con un énfasis en la suite de Microsoft Office para la creación de documentos y hojas de cálculo, lo que sugiere explorar soluciones específicas para la gestión de datos en el ámbito clínico y la posibilidad de

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

integrar sistemas más especializados que permitan una recopilación, organización y análisis más ágil y precisa de la información.

Por otra parte, aunque se utiliza documentación impresa para la recolección de datos, estos BNC resaltan la importancia de potenciar la privacidad y la implementación de protocolos de seguridad en el manejo de datos, lo que coincide con los principios de la política pública frente a la garantía de la equidad social y la dignidad de las PcD (Concejo de Medellín, 2019, págs. 11-12) a través de la protección de su información, identificando oportunidades para la modernización de los procesos. Esta integración fortalece la coherencia entre los procesos internos del componente de ayudas técnicas y los objetivos de la PPIPCD, identificando áreas de sinergia y señalando posibles mejoras para asegurar una ejecución efectiva y conforme con los estándares de inclusión propuestos por el Distrito de Medellín.

### **4.1.2. Sobre los procesos en la implementación**

Las entrevistas ayudaron comprender la manera como se desarrollan los procedimientos actuales dentro del componente de ayudas técnicas. Se utilizaron preguntas específicas para abordar las nociones sobre captura, almacenamiento, transporte y análisis de datos, así como la disposición de la información resultante del trabajo en campo. Este acercamiento despejó las incertidumbres sobre la capacidad de acción de los BNC en el proceso de implementación, dado que se pudo observar la congruencia entre el diseño del proyecto y su ejecución a partir de un trabajo coordinado en el que cada actor asume y ejecuta sus propias actividades, pero además se encuentra y dispuesto a colaborar con las actividades de sus compañeros de equipo. El encuentro de grupo focal generó un intercambio más amplio de ideas, fomentando la identificación de sinergias y desafíos en los procesos que pueden no ser evidentes en entrevistas; la clave estuvo en el abordaje por actividades, donde se pudieron describir uno a uno los procesos que tienen que ver con el ciclo de vida de la información y reconocer una serie de decisiones que deben tomar los BNC en el transcurso de la ejecución, para lograr dar cumplimiento de las especificaciones técnicas del proyecto.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **4.2. Plan de acción**

El diagnóstico de los procesos de información en el Proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente ha revelado áreas clave para la mejora en la implementación y futura articulación con el Sistema Distrital de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, como son: la ausencia de esquemas detallados que permitan reconocer el proyecto en su estructura general y específica; además de la necesidad de contar con un cuadro de indicadores para el seguimiento y monitoreo de las acciones implementadoras. Para abordar estas necesidades, se propone un plan de acción estructurado que se inicia con el levantamiento de procesos mediante el mapeo detallado de flujos de información, los cuales representan el alcance de este trabajo de consultoría y a la vez son el insumo principal en perspectiva de la materialización de un sistema de información. Este plan de acción detallado se presenta como un enfoque estructurado y escalonado para mejorar la gestión de los procesos de información en el proyecto; cada fase ha sido diseñada con precisión para maximizar eficiencia y preparar el terreno para una integración exitosa en el futuro.

#### **4.3.2. Diseño de mapas de flujo de información**

Cada miembro del equipo contribuyó activamente en el diseño de los mapas que dan cuenta de su quehacer, esto no solo proporciona una representación visual precisa de los flujos de información, sino que también permite la identificación de problemas específicos relacionados con cada actividad. Durante el diseño de los mapas, se prestó especial atención a los puntos críticos, cuellos de botella y posibles áreas de mejora, lo que garantiza que se aborden directamente los desafíos identificados. La creación de mapas de flujo de trabajo representa en sí misma un gran avance en la implementación de mejoras dentro del proyecto, toda vez que, al utilizarlos como guía se priorizarán las acciones de mejora futuras que tengan el mayor impacto en la eficiencia operativa y la calidad del manejo de datos, asegurando resultados tangibles en una etapa temprana.

En total se lograron diseñar cinco mapas de flujos de información a partir de los ejercicios prácticos de las entrevistas estructuradas, el grupo focal y un posterior análisis de en perspectiva de sistemas. Estos instrumentos fueron creados a partir del dialogo interdisciplinario entre los diferentes miembros del equipo técnico y a través de una guía

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

metodológica que explica cada uno de los pasos al respecto (ver anexo 8.2) donde se pudo llegar a acuerdos sobre la manera en que se desarrollan las actividades y procesos en el proyecto, además de las decisiones que se deben tomar para obtener los resultados deseados. Estos mapas de flujo de información se describen a continuación:

- **Asignación de Ayudas Técnicas (AT):** es el mapa de mayor jerarquía, representa una mirada general de las actividades y procesos del componente de asignación de ayudas técnicas a partir de un abordaje por visitas a las personas con discapacidad, donde se plasma de forma general el paso a paso para el desarrollo de cada una de las acciones implementadoras que tienen que ver con la caracterización de los beneficiarios previamente seleccionados, pero también con la gestión ayudas técnicas (sillas de ruedas en su mayoría) hechas a la medida de las necesidades de los usuarios. (ver anexo 8.3.1) Este macro proceso se compone de cuatro principales actividades representadas en un comité técnico y tres visitas domiciliarias realizadas a cada una de las personas focalizadas para la atención integral, con una duración de 3.5, 2.5 y 1.5 horas respectivamente en el orden cronológico en que se presentan y sobre las cuales resultan diversos informes y registros fotográficos como evidencias de la ejecución del proyecto, resaltando la adherencia a las reglas establecidas en perspectiva de implementación.

El primer acercamiento entre duplas de psicóloga y fisioterapeuta con cada uno de los usuarios, requiere de un recaudo de datos específicos sobre el beneficiario, su cuidador y/o grupo familiar; pero también es el momento en que las partes involucradas se enfrentan al reto de relacionamiento, lo que se traduce en gran cantidad de tiempo para los fines previstos. Seguido de una sesión del Comité Técnico para someter a consideración la asignación de las AT, partiendo de la información diagnóstica levanta en la primera visita, en el que se pueden descartar posibles beneficiarios por algún motivo relacionado con el incumplimiento de requisitos, por lo cual se deberá ubicar un nuevo beneficiario que resida en la misma comuna del anterior, preferiblemente. Acto seguido se mandan a construir las ayudas técnicas con un proveedor que ha participado en proceso de licitación y se espera (entre 20 y 30 días) a que estas sean terminadas para su posterior entrega.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

La segunda visita a estas personas con discapacidad se presenta cuando la AT se encuentra lista para su uso, momento en que se contacta al beneficiario o su representante legal para la recepción en domicilio de la silla de ruedas o dispositivo al que haya accedido el usuario. Al momento del contacto, las profesionales de las duplas realizan una capacitación sobre la forma de uso (entrega de cartilla temática), las potenciales ventajas, los términos de la garantía y como hacerla efectiva, algunas recomendaciones del cuidado que se le debe dar al dispositivo que le ha sido entregado y se plantean una serie de tareas que el usuario deberá alcanzar para su adaptación futura a la ayuda técnica. El tercer encuentro se presenta en el marco del seguimiento que se da a la asignación de las ayudas técnicas, aquí la misma dupla que participó de los anteriores encuentros (preferiblemente), revisan la evolución de las condiciones de vida de la persona con su nuevo dispositivo de ayuda técnica, verifican que el funcionamiento sea óptimo, que la adaptación esté siendo progresiva, pero además evalúan el impacto psicológico y social que implican los cambios experimentados por cada persona con discapacidad. Esto marca el final de la intervención a través del componente de ayudas técnicas.

- **Gestión de reportes e informes:** este es el esquema de soporte y evidencias de los procesos desarrollados en el proyecto, se describe el diligenciamiento de los datos de los usuarios en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS), al tiempo que se describen los procesos de creación y presentación del reporte mensual del estadístico sobre la participación de usuarios, que es entregado al Departamento Administrativo de Planeación (DAP) y el informe de gestión de las actividades entregado con la misma periodicidad a la supervisión del proyecto. Estas actividades recaen generalmente en la coordinación del equipo técnico del proyecto, quien tiene la capacidad de gestionar la resolución de contingencias y mantiene una mayor comunicación con las directivas de la unidad de discapacidad de Medellín. (ver anexo 8.3.2)

- **Atención fisioterapia:** aquí se muestran las actividades también en perspectiva de las diferentes visitas que se hacen dentro del proyecto, pero desde la óptica particular de las responsabilidades de la profesional fisioterapeuta, quien se

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

encarga de una serie de pasos específicos hacia la asignación de una AT a un potencial beneficiario. En este primer momento la labor es de observación sobre aspectos como la posible tenencia de otra ayuda técnica por parte del beneficiario, además de las condiciones sociales y de accesibilidad en que desarrollan su vida estas personas con discapacidad. A partir de una valoración física que se realiza para contextualizar el estado y tipo de discapacidad de la PcD, se determina si es necesaria la remisión a fisioterapia para tener un mejor diagnóstico y asegurar un servicio integral para el usuario, lo que podría desencadenar en una eliminación de barreras de accesibilidad predominantes en el entorno de este tipo de población.

En el momento en que el dispositivo de ayuda es entregado al usuario final en la segunda visita, el profesional fisioterapeuta se encarga de ayudar a la transición de esa PcD a la ayuda técnica y le brinda toda la información al respecto del uso y cuidado que debe darle, además de algunas recomendaciones para una mejor ergonomía. En el último encuentro se realiza un proceso de observación sobre el cumplimiento de las tareas dejadas al usuario de la ayuda técnica, se enseñan ejercicios para potenciar la adaptación a un nuevo contexto de accesibilidad. (ver anexo 8.3.3)

- **Atención psicosocial:** similar al anterior mapa, éste permite reconocer las responsabilidades en las diferentes visitas atribuibles al profesional psicosocial. Esto permite diferenciar los roles de las duplas que acuden a las visitas de manera presencial para llevar a cabo el reconocimiento del usuario, sus necesidades y el tipo de ayuda técnica que se acomode al estilo de vida que lleva o desea llevar. Este rol busca la identificación de factores de riesgo y protectores en los entornos de vida de las PcD a partir de lo cual se diligencian formatos sobre los aspectos sociofamiliares del usuario y se orienta sobre las ofertas de ciudad para el acceso a consultas en salud física y mental. La profesional psicosocial ayuda a la concientización del usuario sobre los cambios que va a experimentar respecto las costumbres que ha desarrollado antes del momento de transición a la AT, esto a través de la desensibilización o desmonte progresivo de esos hábitos y en caso de identificar algún tipo de maltrato hacia la persona con discapacidad se encarga de

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

activar la ruta de garantía de derechos para este importante grupo social. (ver anexo 8.3.4)

- **Apoyo a la gestión (Auxiliares):** No menos importante, se trata del instrumento que describe el rol que desempeñan los colaboradores técnicos en el proceso de implementación del proyecto. Aquí se puede observar con claridad que son estos actores quienes deben velar por garantizar todos los elementos técnicos y logísticos para llevar a buen fin la masterización de los objetivos dentro del componente de ayudas técnicas; esto con referencia a la gestión documental que atraviesa el componente, la gestión de transportes para las visitas y entregas de dichas ayudas, pero también sobre las cotizaciones y compras con los desarrolladores de los diferentes dispositivos que, vale resaltar, son hechos a la medida y requieren de una gestión bastante específica en función de garantizar el mejor aprovechamiento y disfrute por parte del usuario final. (ver anexo 8.3.5)

### 4.3.4. Indicadores plan de acción

Estos indicadores proporcionarán una visión cuantitativa del progreso en cada fase del plan de acción. El monitoreo regular de dichos indicadores permitirá ajustes oportunos y asegurará que las mejoras se implementen de manera efectiva, llevando al proyecto hacia una gestión de información más eficiente y en línea con los estándares normativos vigentes.

**Tabla 3**

*Indicadores para el seguimiento del plan de acción.*

INDICADOR	DEFINICIÓN	OBJETIVO	FORMULA
<b>Proporción de cobertura de entrevistas (PCE).</b>	Es el resultado de dividir el número de entrevistas realizadas (ER) sobre el número total de miembros del equipo (TM).	Lograr un resultado entre 0,7 y 1 para obtener una comprensión exhaustiva de los procesos de cada miembro del equipo.	$PCE=ER/TM$
<b>Nivel de participación del equipo en la construcción de flujos de información (NPE).</b>	Se refiere al porcentaje de miembros del equipo que contribuyen activamente (MCA) en el diseño de sus flujos de información.	Alcanzar un 70% o más de participación para garantizar una representación integral de los flujos de trabajo.	$NPE=MCA/TM*100$
<b>Tiempo de respuesta a acciones priorizadas (TRA).</b>	Señala el total días (d) desde la identificación de acciones de mejora hasta su implementación.	Reducir el tiempo de respuesta a menos de 30 días para garantizar la agilidad en la implementación de mejoras.	$TRA= \Sigma d1+d2+...dn$

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

<b>Porcentaje de participación del equipo en sesiones de capacitación (PPE).</b>	Representa a los miembros del equipo que participan en sesiones de capacitación sobre la mejora de procesos (MEP) dividido el total de miembros (TM), multiplicado por 100.	Alcanzar un 70% o más de participación para asegurar la comprensión y aplicación efectiva de las mejoras propuestas.	$PPE = MEP/TM * 100$
<b>Proporción de mapeo de macro procesos (PMP).</b>	Denota la cantidad de macro procesos mapeados (PM) sobre el total de macro procesos identificados (TP).	Alcanzar un nivel de automatización del 50% o más para avanzar hacia una mayor eficiencia y modernización.	$PMP = PM/TP$

\*Los indicadores fueron creados a partir de las etapas y procesos del plan de trabajo.

Fuente. (Elaboración propia).

En términos prácticos, se pueden medir o calcular los resultados de algunos de los indicadores descritos anteriormente, a través de las experiencias en el proceso de consultoría. Este ejercicio permite reconocer de una manera más amigable la estructura del indicador y potencial utilidad en futuros procesos.

- **Frente a las entrevistas realizadas:** el equipo del componente de ayudas técnicas del proyecto RFVI se compone de 7 actores (BNC), de los cuales la totalidad fueron entrevistados, asegurando un resultado óptimo en el indicador.

$$PCE = ER/TM \quad PCE = 7/7 = 1$$

- **Sobre la participación en la construcción de los primeros flujos de información:** este fue un proceso más complejo, dado que requirió de la coordinación de tiempos para lograr reunir a todos los actores del equipo técnico, lo cual sienta un precedente para futuros ejercicios en similares condiciones. Así las cosas, del total de actores citados al encuentro, 5 tuvieron la capacidad de participar en este ejercicio, sin embargo, hubo un gran apoyo por parte de los asistentes frente a las necesidades de información de los procesos en los que están involucrados los actores faltantes.

$$NPE = MCA/TM * 100 \quad NPE = 5/7 * 100 = 71.4$$

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

- **Tiempo de respuesta a acciones priorizadas:** para efectos prácticos vamos a tomar los días entre el momento en que se comunica el inicio de la realización de entrevistas a los BNC del componente de ayudas técnicas y el momento en que se realiza la última entrevista a estos actores. Esta desde luego es una actividad priorizada para lograr sinergias en el proceso de consultoría y cuyo resultado excedió el máximo de 30 días deseado para tal fin, lo cual indica que se deben realizar acciones de mejora frente a los tiempos.

$$TRA = \Sigma d1+d2+\dots dn$$

$$TRA = \Sigma d1(12/10/23)+d2(13/10/23)+\dots dn(17/11/23) = 37$$

- **En cuanto a la proporción de mapeo de macro procesos:** tomando el componente de ayudas técnicas como un todo, podemos decir entonces que del total de macro procesos identificados fueron 5 (en los que se identifican variedad de actividades y procesos más específicos), todos fueron mapeados en un primer momento a través de la interacción con los BNC en las entrevistas y grupo focal.

$$PMP = PM/TP \quad PMP = 5/5 = 1$$

### **4.3.5. Orientación del talento humano**

Los resultados de esta consultoría implicaron la construcción de instrumentos y guías para el abordaje del problema, los cuales son presentados como anexos. Esto sumado al aporte teórico y práctico que implicó llegar hasta este punto, representan los insumos de mayor calidad para lograr comprender y aprender sobre cómo lograr abordar a los actores que pueden dar cuenta de la manera en que se desarrollan las actividades y procesos en un proyecto de estas dimensiones, pero además como a partir de la interacción con dichos burócratas callejeros, se puede llegar a la construcción de los flujos de procesos de información que resultan ser el un componente elemental para la implementación o articulación con un sistema de información en el marco de las políticas públicas.

## **5. Conclusiones**

El enfoque de Burocracias del Nivel de Calle invita a una reflexión más profunda sobre cómo los actores implementadores llevan a la realidad las Políticas Públicas y cómo esta traducción puede impactar de manera significativa la experiencia y el resultado de dichas políticas en la

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

vida de los ciudadanos. Esto sugiere un alto en el camino para observar detenidamente como se desarrollan las relaciones y acciones de estos NBC en el marco de la implementación de proyectos de inclusión social, en aras de corroborar o no la que existencia de coherencia entre lo diseñado y lo ejecutado. Se destaca la importancia de la fase de implementación de las políticas públicas, perdiendo un poco de vista al Estado como gran diseñador de estas políticas y prestando especial atención en el análisis del papel de los actores que ejecutan las actividades implementadoras, los llamados burócratas de calle.

Del lado de la discrecionalidad como factor determinante de las relaciones entre BNC y los ciudadanos beneficiarios de los programas y proyectos asociados a las PP, se evidencia la necesidad de equilibrar los procesos de la automatización en la gestión de la información vs un nivel adecuado de autonomía de estos actores (discrecionalidad) frente a la posibilidad de relacionarse y decidir con libertad a partir de sus costumbres.

La evidencia empírica que resulta de esta consultoría, entrega elementos sustanciales para la superación del fenómeno de “retraso en el tiempo” en la implementación de Sistemas de Información en todos los niveles organizacionales. Esto dado que siempre se ha creído que para llegar a resultados como los aquí presentados, hace falta de manera “imperativa” una alta inversión en capital humano técnico/profesional y en grandes recursos tecnológicos, derivados de unas metodologías “ágiles” que, si bien presentan buenos resultados, en la mayoría de los casos no se encuentran al alcance de las organizaciones con recursos limitados para la ejecución de sus proyectos.

En tal sentido los sistemas de información han construido camino en el mundo de la gestión de datos, como potenciadores de la implementación de políticas públicas por medio de la producción de insumos que apoyan a la toma de decisiones informadas y han llegado para quedarse; por lo que cada vez es mayor el nivel de exigencia que imprimen los gobiernos locales en cuanto a la calidad de la información, al igual que crece la necesidad de implementar dichos sistemas a lo largo y ancho de todas las políticas públicas en el mundo.

De otra parte la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías para la automatización de procesos en las organizaciones, está cada vez más a la mano y con valores que tienden a la baja, dado que existe una gran oferta de softwares libres y aprovechables; por lo que se

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

considera que la mayor resistencia al cambio tecnológico, tiene que ver en mayor medida con las costumbres e incertidumbres de los actores con capacidad de incidir en la toma de decisiones y en los procesos de implementación, como es el caso de los Burócratas del Nivel de Calle del proyecto RFVI.

La disposición de la información en el proyecto destaca por la formalidad de las actas del Comité Técnico, aunque se sugiere explorar la estandarización de formatos para mejorar la comprensión, por medio de un lenguaje más accesible y la incorporación de tecnologías que faciliten el intercambio de datos en tiempo real. En el ámbito del hardware se evidencia la necesidad de una evaluación integral de la capacidad de procesamiento y almacenamiento, así como la posibilidad de incorporar dispositivos móviles o tabletas para facilitar la captura de datos y registros fotográficos en campo de manera más eficiente, aportando seguridad y agilidad al proceso de implementación del proyecto y por lo tanto de la política.

En cuanto al análisis de las políticas públicas, este abordaje de consultoría representa una de esas acciones implementadoras que, en conjunto con otras, pretenden dar respuesta al proceso de implementación descrito en los artículos 42 y 43 del Acuerdo 144 de 2019. Este análisis sienta las bases para considerar la transición hacia un modelo más tecnológico y automatizado, asegurando una mejora significativa en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios prestados

### **6. Recomendaciones clave**

#### **6.1. Herramientas tecnológicas**

Para continuar con el mapeo de otros flujos de información, Draw.io es una herramienta versátil y eficiente que se destaca por su interfaz intuitiva y fácil de usar. Tanto en su versión en línea como en la de escritorio, Draw.io permite a los usuarios crear mapas de flujo de trabajo de manera rápida y visualmente atractiva. Con una amplia variedad de formas y elementos gráficos, facilita la representación visual de los procesos del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente. La colaboración en tiempo real, una característica clave en la versión en línea, promueve la participación conjunta del equipo, lo que resulta fundamental en la fase de levantamiento de procesos, además, su integración

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

con plataformas de almacenamiento en la nube facilita el acceso y la compartición de los mapas de flujo, asegurando una colaboración eficiente. (Microsoft, 2023)

En la misma vía, Bonita Studio Community ofrece una solución completa para el diseño y la automatización de procesos, convirtiéndose en una elección estratégica para el proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente. Tanto en su versión en línea como de escritorio, proporciona herramientas robustas para modelar procesos de manera detallada, su capacidad para diseñar flujos de trabajo complejos y su enfoque en la automatización brindan una perspectiva integral durante la fase de implementación de mejoras. La versión en línea también permite una colaboración efectiva entre los miembros del equipo, mientras que la de escritorio garantiza un control local y mayor capacidad de personalización. (Bonitasoft, 2023)

### **6.2. Seguridad de datos**

Asegurarse de conocer y cumplir con las leyes y regulaciones locales relacionadas con la privacidad de datos, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en Colombia y otras normativas aplicables en Medellín. Esto implica una colaboración estrecha con las autoridades locales competentes, como la Alcaldía de Medellín y la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, para garantizar la alineación de tus políticas con las iniciativas y regulaciones existentes; pero además Incluye la participación activa de las personas con discapacidad en la definición de políticas y procedimientos, considerando sus perspectivas en la toma de decisiones relacionadas con la privacidad de datos.

Es importante establecer protocolos claros de acceso y control de datos, definiendo quién tiene acceso a la información y bajo qué condiciones a través de sistemas de autenticación seguros. Para esto se pueden implementar evaluaciones de riesgos de privacidad de manera regular para identificar posibles vulnerabilidades en los procesos y sistemas, especialmente considerando la futura integración con el Sistema de Información Distrital. Pero además se puede construir un protocolo claro para notificar y gestionar incidentes de seguridad de datos, garantizando así una comunicación transparente con las personas con discapacidad, sus cuidadores y familias.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **6.3. Sistematización de procesos**

Es preciso continuar con la tarea de sistematización de los procesos por medio de la guía práctica que representa esta consultoría, toda vez que es un ejercicio que puede ser aplicado en cualquier momento y en cualquier componente de este y otros proyectos, en los que tengan lugar las interacciones entre Estado y sociedad en la prestación de servicios para mejorar la calidad de vida de las personas. Esto se apoya en la posibilidad de articular otros enfoques de análisis de las políticas públicas para llegar a un diagnóstico y a la implementación de mejoras de acuerdo a las necesidades y particularidades de lo que se desea potenciar.

### **6.4. Integración de sistemas de información**

Esto podría incluir la implementación de herramientas especializadas para la captura, almacenamiento y análisis de datos, facilitando una transición más suave hacia la integración con el Sistema Distrital de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Durante la sistematización se debe garantizar la alineación con los estándares establecidos por el Sistema Distrital de Información y la política pública para inclusión de las personas con discapacidad, esto asegura la coherencia y la interoperabilidad con otros sistemas relevantes. Esta sistematización ha iniciado con la elaboración de los mapas de flujos a través del software libre Draw.io (una herramienta de Microsoft gratuita con versión online y de escritorio, para la diagramación de todo tipo de flujos), el cual puede ser utilizado desde cualquier ordenador con mínimas características de hardware y bastante sencillo de utilizar. De igual manera se exploraron soluciones tecnológicas que permitan la sistematización de los procesos del proyecto, a partir de lo cual surge la idea de trabajar con Bonita Studio Community 2023, otro software libre con versión online y de escritorio, el cual permite avanzar en la automatización de los procesos, pudiendo articular instrumentos como formularios a dichos mapas.

# Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

## 7. Referencias

- Albaladejo, G. P. (2014). *Teoría y práctica de las Políticas Públicas*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Alcadía de Medellín. (15 de Octubre de 2023). *Secretarías y dependencias*. Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-inclusion/que-hace-la-secretaria/#:~:text=La%20estructura%20administrativa%20de%20la,Subsecretar%C3%ADa%20T%C3%A9cnica%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Social>.
- Bonitasoft. (2023). *Bonita Studio Community*. Obtenido de Bonita Studio Community: <https://es.bonitasoft.com/descargas>
- Buckland, M. (1991). Information as thing. *Journal of the Association for Information Science and Technology*.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos (Alineados con la estrategia) 4ta edición*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- CEPAL. (2004). Política y políticas públicas . *Políticas sociales*, 33.
- Concejo de Medellín. (2015). *Acuerdo 027. Política Pública para cuidadoras y cuidadores familiares y voluntarios de personas con dependencia de cuidado y conformación de Redes Barriales de Cuidado en el Municipio de Medellín*. Medellín: Gaceta oficial.
- Concejo de Medellín. (2019). *Acuerdo Distrital 144. Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Medellín: Gaceta Oficial.
- Congreso de Colombia. (2007). *Ley 1145. Sistema Nacional de Discapacidad*. Bogotá: Diario oficial.
- Escobar, E. (12 de 10 de 2023). Entrevista 2, consultoría proyecto RFVI. (J. E. Álvarez, Entrevistador)
- Galeano, M. E. (2018). *Estrategias de investigación sociocualitativa 2da edición*. Medellín: Fonde editorial FCSH.
- Geertz, C. (1983). *Local Knowledge: Further Essays In Interpretive Anthropology*. Princeton, Nueva Jersey: Basic Books.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Mamani, Y. (2018). Business Intelligence: herramientas para la toma de decisiones en procesos de negocio. *Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*.
- Microsoft. (2023). *Draw.io Diagrams*. Obtenido de Draw.io Diagrams: <https://apps.microsoft.com/detail/9MVVSZK43QQW?hl=es-co&gl=CO>
- Noortje de Boer, & Nadine Raaphorst. (2023). Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce, *Public Management Review. Management Review*.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

- Nothdurfter U, & Hermans K. (2028). Meeting (or not) at the street level? A literature review on street-level research in public management, social policy and social work. *Social Welfare*, 11.
- Olavarría, M. (2017). Implementación de políticas públicas: lecciones para el diseño. Análisis de los casos de modernización de la gestión pública y de la reforma de salud en Chile. *CLAD Reforma y democracia*, 31.
- Peeters, R., & Campos, S. (2022). Street-level bureaucracy in weak state institutions: a systematic review of the literature. *International Review of Administrative Sciences*.
- Peña, A. (12 de Octubre de 2023). Entrevista 1, consultoría proyecto RFVI. (J. E. Jiménez, Entrevistador)
- Pérez V, M. (2011). *Planeamiento para el desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar el control y optimizar la gestión en la Administración Pública de la Provincia de La Pampa*. Santa Rosa (La Pampa): Universidad Nacional La Pampa.
- Perroni Pedemonte, P. S., & Huarniz Carvajal, T. A. (2021). *Diagrama de procesos para la elaboración de expedientes técnicos, con la finalidad de reducir riesgos contractuales. (Tesis de grado)*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Plazzotta, F., Luna, D., & González, F. (2015). Sistemas de información en salud: integrando datos clínicos de diferentes escenarios y usuarios. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 9.
- Roth, A. N. (2002). *Políticas Públicas formulación, implementación y evaluación*. Bogotá: Ediciones Aurora.
- Rouquaud, I. M. (2022). Implementación de políticas públicas. Perspectiva de los Street Level Bureaucrats. Una (re)visión\*. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 130-132.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación edición 5*. Mexico: Educación.
- SISFDH. (2023). *Anexo de especificaciones técnicas*. Medellín: Centro Administrativo Distrital.
- Tamayo, M. (1997). El análisis de las políticas públicas. En M. Tamayo, *La Nueva Administración Pública* (pág. 21). Madrid: Alianza Universitaria.
- Vélez, L. (17 de Noviembre de 2023). Entrevista 4, consultoría proyecto RFVI. (J. E. Álvarez, Entrevistador)
- Wilson, J. Q. (1989). *Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do It*. Cambridge, Massachusetts: Basic Books.
- Yadow, D. (2014). Interpretive Analysis and Comparative Research. En *In Comparative policy studies: Conceptual and methodological challenges* (págs. 131-159). London: Palgrave: Macmillan UK.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **8. Anexos**

#### **8.1. Anexo- Instrumento entrevista estructurada**

**Entrevista #**

**Fecha:**

- Presentación del aspirante a título de magister en PP.
- Nombre completo y profesión de la persona a entrevistar.

#### ***Consentimiento informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en Políticas Públicas de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.*

*¿Acepta participar de esta entrevista?*

*SÍ/NO*

#### **Preguntas generales**

1. Por favor indique el roll que desempeña en el proyecto RF y VI.
2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.
3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?
4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

#### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

6. Sobre cada visita, ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?
8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)
9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.
10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.
11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?
12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?
13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.
14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos? ¿Cuáles?

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?
16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas? ¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?
17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?
19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?
20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?
21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?
22. ¿A quién va dirigida esta información?

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?
26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?
28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?
29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?
30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.1. Anexo- Entrevista 1:**

**Entrevista #1**

**Fecha: 12/10/23**

**Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

**Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Astrid Peña, psicóloga

### ***Consentimiento Informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el roll que desempeña en el proyecto RF y VI.

En el proyecto actualmente soy psicóloga de uno de los dos equipos del proyecto de rehabilitación funcional.

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

De las actividades que recuerde el nombre de los vídeos sí se hace visita inicial. De valoración, de verificación esa es la visita inicial se hace otra visita de entrega de ayuda técnica, una visita de seguimiento y en la tercera visita se hace una evaluación psicosocial de las condiciones del usuario y del hogar.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

El proyecto tiene un protocolo y tiene un lineamiento técnico que es en base en lo cual se desarrollan cada una de las visitas y es el que promueve cuánto duran las visita, quiénes van a las visitas y qué se realiza durante las visitas y cuáles son los documentos que se deben de llenar ahí.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

En el lineamiento técnico se pide la visita de un profesional psicosocial y un fisioterapeuta que somos los que hacemos las visitas además de eso la coordinadora del programa. ¿Quién de la unidad? No sé, supongo que Juan Pablo y Jenny que son los que ay. Cómo se dice secretario Planeación, cosas despachos, ok, auxiliar administrativo. Y su acompañante seguimiento al proyecto lo hace desde la unidad de discapacidad, el supervisor y Paola que también son de parte de supervisión.

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

Son 3 visitas, una visita de verificación donde después de hacer una de mirar el listado general que nos pasa la unidad de discapacidad llamamos a cada una de las familias o de los usuarios

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

verificamos la necesidad de la ayuda técnica vía telefónica preguntamos por el tipo de discapacidad por la necesidad de la ayuda técnica. Ya procedemos a la visita de verificación en la cual corroboramos que cines la ayuda técnica y la condición en la que se encuentra el usuario ya sea a nivel motor posteo muscular o a nivel psicólogo social. En la segunda visita a todas. A toda información se lleva un Comité Técnico para que nos aprueben o no la ayuda técnica ya en la segunda visita después de aprobada la ayuda técnica, vamos a hacer entrega de esa ayuda técnica, vamos a hacer una capacitación respecto al uso de la misma respecto a los cuidados que se deben de tener ejercicios posturales. La implementación del uso de la para muchos como parte de la vida independiente correcto como desplazarse junto a los espacios de ciudad como. Desplazarse en el hogar como vincularse otras actividades. Que puedan generar de pronto ayudas económicas o calidad de vida. Continua. Y al mes de la entrega de la ayuda técnica, debemos 1/3 visita, que es una visita para ver cómo van las condiciones si hay una adaptación a la silla o al o la ayuda técnica. Si la familia o grupo familiar ha comprendido bien las instrucciones que se dieron en la segunda visita y si sí se ha vinculado a espacios de ciudad o por lo menos salir del hogar que muchos no lo hacen.

6. Sobre cada visita ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

Bueno, en la visita de verificación, mmm, se llenan los documentos necesarios para ingresar al producto al programa que es el consentimiento informado la exoneración el de uso de la imagen porque vamos a tomar hacer un registro fotográfico. Ya hacemos la valoración psicosocial que va a punta como está el usuario o con y cómo es su grupo familiar básicamente si sus derechos están siendo, digamos básicamente cubiertos y las principales necesidades a nivel socio afectivo que se ve por otro lado, se hace la evaluación psicomotriz y una evaluación eh, opción muscular para las medidas de las que son.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

En el área psicosocial, o sea, los dos profesionales nos encargamos de registrar los datos ciertos el psicosocial se encarga generalmente como de los documentos de ingreso al programa como lo son el consentimiento informal de exoneración el de consentimiento de uso de la imagen y la evaluación psicosocial el fisioterapeuta se encarga generalmente de la evaluación o sea muscular, o sea, la evaluación motriz y el formato de la ayuda técnica, o sea, las medidas

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, d Propias para cada una de las patologías o de gas enfermedades se visitan muy bien, muchas gracias. Datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

Etc. Básicamente se toman los documentos de identificación, tanto del usuario como del del acompañante o del cuidador. Se evalúa que tenga el SISBEN, el ADRES o la afiliación a salud. Un diagnóstico médico donde nos notifique claramente ¿Cuál es la discapacidad que

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

presenta el usuario y? Esa suma desde la parte medica ya tomamos algunos datos. La cuenta de servicios también al corroborar información. ya los otros datos se les preguntan como a la familia o al usuario y es como el nivel de ingresos y las personas con las que viven y este tipo de relaciones que tienen como desde lo más equipo social.

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

Y no se utiliza una abreviatura sí en todos los formatos con lapicero negro tienen quinta negra mmm se ha colocado las firmas y las huellas, el sello de los profesionales el formato ya está establecido, pues todos los datos en general, no tenemos como más estándares para el manejo de la información

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

He estamos llenando un formato generalizado donde abarcamos consentimiento informado un formato como de exoneración de responsabilidades o formato de uso de consentimiento de uso tema y de aprobación, pues estar en el proyecto lo hacemos tomamos los datos no de quien se va a encargar como de recibir esa ayuda técnica en todos los casos hacen usuarios en el cuidador como el estándar de si es cuidador si es representante legal si es familiar, pues cuidado familiar o acudiente como todo o un nombre del usuario.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Tengo entendido que son formatos estandarizados para tu proyecto de unidad de discapacidad para todos los proyectos de unidad de discapacidad ser capaz de hecho tienen rótulo el rótulo de ser capaz de capacidad.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

Secretaría de inclusión social y familia, Unidad de Discapacidad y sí que estaría inclusive discapacidad es lo que tengo un conocimiento y zorra si no tienes encárgate.

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Aquí en la visita de verificación se realizan los formatos de ingreso al programa que son los de consentimiento informado exoneración es un formato unificado de consentimiento de la imagen la evaluación psicosocial evaluación motriz y de la evaluación de la ayuda técnica ósea cuando se toman las medidas en la segunda visita se llena un formato de novedades donde se registra quien recibe la ayuda técnica en con qué condición se encuentra la persona o el grupo familiar que se hace durante la visita qué explicaciones se le da a cada grupo

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

familiar y qué recomendaciones se deja y en la tercera visita también se deja un registro de novedad frente a lo que se encuentra con el grupo familiar con el usuario frente a la visita.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de estos datos?  
¿Cuáles?

Ustedes los utilizan para la. Para la toma de fotos para hizo fotográfico, pues en los celulares con una aplicación de la del registro para el registro fotográfico de aparecer el GPS el nombre del usuario ubicación y ahora.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de los datos recopilados en las visitas?

La información directamente el recorrido de la visita se trae aquí a amigos y se deja guardar.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

No entendí no te preocupes la información la traemos acá la escaneamos la subimos al drive, también utilizamos una carpeta para cada uno de los usuarios en físico ya aquí en amigos sí tiene una base de datos con lo que se realizó en la visita si se aplicó para la entrega ayuda técnica quién recibe la visita quién realiza la visita en un. Hay una excelente que también se manejan en el drive.

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

Generalmente lo que estamos haciendo es toda la información física se trae terminado el recorrido del día, pero nosotros además escaneamos la información y la subimos al drive, incluso en el mismo recorrido. O cuando llegamos acá al igual que el registro fotográfico también lo subimos al drive.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

La coordinadora del programa.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Primero se filtra la información de quienes requieren una ayuda técnica y quienes no además, hay un tema del tipo de recursos que se utilizan para la entrega de las ayudas técnicas cuáles son por presupuesto participativo cuáles son tus recursos ordinarios y los cambios de direcciones cambios de números telefónicos y cambios de estado de vida.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

No se utiliza Axel. Hasta donde se.

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

No entendí, esa información la traemos a subir al drive se lleva a los comités, pero ya esa información me maneja esa información está por parte de la coordinadora o de la unidad de discapacidad subimos un reporte al SIBIS frente a lo que se hace, sin embargo, un informe en general de cada visita, lo que se hizo durante la visita.

22. ¿A quién va dirigida esta información que se produce con los datos recopilados?

Información nosotros la entregamos a la coordinación de amigos o de programas y. Se encarga directamente de entregar la información a la unidad de discapacidad al supervisor un David.

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros de las actividades dentro del proyecto?

Tiempo se conserva cuánto tiempo conservar ustedes esas evidencias acá y los datos que recopila. Toda esa información en físico se encuentra aquí en amigos y después del comité en digital se le envía al supervisor eso se encarga amarillo es cierto, hacer como un estándar con las carpetas escaneadas y al final es el del proyecto de archivo físico pasa a la unidad de discapacidad.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

Sé que se utilizan los que terminé la alcaldía y el programa o la unidad de discapacidad, pero más allá no sé.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

El draft, vamos subiendo toda la información. Es a nivel de comunicación los mensajes de texto o basado tenemos un grupo.

26. ¿Quién tiene acceso directo a los datos o información, una vez ha sido almacenada?

Información solo tiene acceso la coordinadora del programa y el supervisor y ustedes como profesionales si necesitan recopilar algo consultar algo pueden acceder a esa información.

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

La señal. En muchas comunas son muchos lugares donde estamos no se no hay señal de internet de gestión de datos, entonces para tomar, por ejemplo, los registros fotográficos y la aplicación necesita internet complicado algo más yo creo que eso sería el mayo

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

Gente que el proceso se hace lento en alguna parte. Con el tema de la información mmm no, no de pronto el tema de comité a veces uno se alarga no pero ya sería frenar el proceso como en general, porque entonces necesitamos de la aprobación del comité para poder mandar a realizar las ayudas técnicas eso no tengo nada mucho con el comité son muchas más ayudas técnicas para probar. Se demora un poquito más la realización de los mismos.

29. ¿Considera que alguno de los formatos o instrumentos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Considero que el formato de valoración es psicosocial debería de ser un poquito replanteado, pues frente a dos o 3 cositas que es la parte de entrevista toda al cuidador porque se vuelven y se repiten los datos del usuario y en ninguna parte especifica qué relación o que parentesco tiene el cuidado. Que otro el tema de ingresos no me parece tan pertinente para de ingresos económicos de ingresos económicos.

30. ¿Tienen otras sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

Es tema de huellas es muy complejo tú. Los usuarios del cumple y la firma y la firma también por. Si. Vamos a mirar la mayoría de los usuarios no firman y muchos son escépticos, por ejemplo, entonces es muy difícil coger una huella de veces O. No permiten el contacto estamos hablando de discapacidad y una huella teniendo ya un registro fotográfico, pues ya me parece excesivo. Cosas que pueden ir desapareciendo de los formatos.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.2. Anexo- Entrevista 2:**

**Entrevista #2**

**Fecha: 12/10/23**

#### **Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez, estudiante de maestría en PP, FCE, UdeA.

#### **Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Elizabeth Escobar

#### ***Consentimiento informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la*

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

*Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

*¿Acepta participar de esta entrevista?*

Sí, acepto

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el roll que desempeña en el proyecto RF y VI.

Soy fisioterapeuta del componente de ayudas técnicas

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

La técnica en ese caso, la ruedas visita. Domiciliaria para verificar en qué condiciones está el usuario y en qué condiciones está la silla de ruedas o si no la tiene cierto y luego, eh, visita domiciliaria nuevamente para entregar la ayuda técnica si fue aprobado, pues en el comité y. Para explicarle cómo es el manejo de las cómo debe abrir cerrarla así ya pues todo el manejo completo y finalmente una visita de seguimiento para mirar cómo ha sido su proceso de adaptación con la nueva vida técnica.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

Dentro de todos los parámetros. En el que está el proyecto rehabilitación funcional, ahí aparece todo lo que el papel que cada profesional debe desempeñar dentro del proyecto correcto.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)? ¿Cómo se conforman los equipos

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Se requieren de cuatro profesionales, entonces fisioterapeutas y do psicólogos y estamos repartidas en dos equipos cada una cada equipo con fisioterapeuta psicólogo e igualmente en otro equipo para hacer las visitas domiciliarias.

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

Bueno, son aproximadamente 123 visitas y. Están en una base de datos, pues los usuarios están en una base de datos que maneja la alcaldía y ahí se hace una verificación por medio de llamada para mirar si el usuario requiere o no de una ayuda técnica en este caso si ya de ruedas, de ahí se debe hacer 3 visitas, cierto por cada usuario por cada usuario, entonces la primera cuenta que se realiza la llamada se verifica que se necesita. Entonces se hace la visita domiciliaria para mirar en qué estado está la de ruedas o la ayuda técnica y que es capacidad tiene el usuario cierto eh, luego eso pasa a un Comité Técnico y si es aprobada la silla de ruedas entonces se manda a elaborar y se pasa a una segunda visita al usuario donde se hace la entrega de las ruedas y luego se le explica pues ese mismo día se entregan formato cartilla manual y todo lo de la y se les explica pues el manejo de esta y finalmente se hace 1/3 visita mirando cómo ha sido el proceso de adaptación que ha tenido el usuario consume ayuda técnica y ahí finalizar ya el proyecto cada 1,3 visitas, cada usuario debe tener un cumplimiento de 3 visitas correcto, muchas gracias. 123 usuarios de a 3 visitas.

6. Sobre cada visita ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

La llamada de verificación tener muy en cuenta si la persona tiene discapacidad si la discapacidad que tiene si requiere de una si ya de ruedas, porque no toda la discapacidad requiere de una ayuda técnica mirar que dentro de los requisitos la persona esté, pues con el Sisbén es uno de los requisitos también ellos se les pide pues una documentación la cual se debe recopilar el día que se hace la visita para nosotros ser traerla pues sí y archivarla y entre esas especies el diagnóstico clínico cuenta de servicios fotocopia de la cédula del usuario y te la acudientes y lo requiere bueno, y el Sisbén, o sea, régimen subsidiado que Pues sí arreglamos y la ADRES, pues que es como los elegimos subsidiados correcto y también. Como requisito que no esté pensionado se cierto para eh, hacerse pues como acreedora a la ayuda técnica y otra de las actividades bueno, ya realizar la visita en la casa verificar pues como está el usuario en su discapacidad para ver si se puede también orientar a otros programas de la alcaldía como ser capaz en casa o también otros programas como es el subsidio económico que también lo maneja pues la alcaldía y otro tipo orientaciones que dentro de lo que se puede con la psicóloga y también, pues de mi parte poder orientarlos a ellos para que ellos accedan a varios programas de los que necesiten.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita? O que

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Bueno, se requieren varios formatos la psicóloga llena una parte que es todo, pues como la exoneración de responsabilidades actas de compromiso autorización de imágenes, eh de datos sí porque igual se registran se registrar pues imágenes se tomar foto al usuario ya sea, pues en el momento en que se hace la visita en el segundo momento que es la entrega de la ruedas y en el tercer y último momento que es el seguimiento que se le que se le hace la ayuda técnica todo de quedar con registro fotográfico. Los que son la papelería los documentos la psicóloga llena toda esta parte de exoneraciones y actas más el formato de Psicología y de mi parte se llena la evaluación motriz y el segundo formato de la prescripción de la rueda, que es todas las medidas que se le toma al usuario por si es aprobado en el comité, ya con estas medidas se pasa a fabricarlas y ya de ruedas antropométricas OK.

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

Y también en el hogar toda la parte socioeconómica cuáles son los ingresos los egresos si la vivienda es propia vez en arriendo. ¿Quién es la persona responsable? Pues de llevar la obligación en el hogar. En la parte de Psicología, pues como toda la parte del ambiente familiar, cierto, las relaciones interpersonales en el área mía, toda la parte de movilidad articular en toda la parte de equilibrio, de coordinación, si tiene alguna limitación, pues en su parte ya física cierto también lo de la en la prescripción llenar, pues como todo lo de las medidas si requiere algún apoyo adicional de la silla de ruedas o alguna algo, pues que ayude como a mantener la postura ideal dentro de la cierto.

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

Si los formatos ya vienen con unos estándares, cierto uno ya sabe, pues cómo debe colocar si qué es femenino, entonces ahí está marcada la F masculino la m pues eso ya viene así en los formatos de igual manera nosotros debemos siempre estar pues describir con lapicero no puede ser tinta mojada ni puede ser con lápiz si el usuario no firme entonces se lleva el hullero para que el usuario nos coloque la huella sea adulto o sea menor de edad también se requiere que nos coloque la huella el niño y de igual manera sí de todas las edades y si requiere de una acudiente también nos debe firmar el acudiente nombre completo con número de cédula asentimientos que se llama creo y forma o consentimiento y conocimiento informado sí.

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

Y está el acta el consentimiento informado está el acta de compromiso la exoneración de responsabilidades eh, el consentimiento de autorización de imagen y formato de imagen. El formato imágenes que fotografías si esa, o sea, le explicamos a la familia en estos formatos que el primero, pues que hay un compromiso tanto de la familia de nosotros primero nosotros como explicarles de qué se trata el programa y el compromiso de la familia al firmar estos documentos de que se comprometen a recibir las 3 visitas, si son pues aprobadas y ya ruedas

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

cierto que nos deben siempre, pues como atender en esos seguimientos de esas 3 visitas que nos permiten entrar a su casa que antes como al profesional, pues de alguna responsabilidad, pues porque igual 1 siempre hace toma de medidas y todo, pero de la manera, pues más más prudente con respecto al usuario, pero igual se firma esa exoneración de responsabilidades se le toma fotografía entonces que ellos autoricen que se le tome fotografía al usuario también de una manera respetuosa y a la familia y está también y bueno, el formato de Psicología donde está puesta esta parte familiar y socioeconómica y ya los otros dos formatos que es los hace la fisioterapeuta que son el formato de actividad motriz y el formato de la prescripción de la ras que son toda la tumba de medidas.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Son de uso exclusivo del proyecto porque en ellos se está hablando precisamente de todo lo de la ayuda técnica, cierto es si la reciben si no la reciben si la reciben a qué se comprometen entonces están pues como específicamente para el proyecto de rehabilitación funcional y ayudas técnicas.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

La oficina de discapacidad es la que no se los proporciona todos los formatos correctos ustedes van por ellos se los mandan. La coordinadora que es Maritza Posada a ella le llega toda la información de parte del supervisor orillada aquí se hace, pues como la impresión que todos vienen pues como con la norma que debe ser los códigos, pues todos los formatos deben pasar primero por supervisor y ya después llega la coordinadora para que nosotros podamos obtener

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

El formato debe completarse en la vivienda. Si, por eso se cuenta con un aproximado de 2:30 h en cada casa máximo 3 para hacer todo el llenado de estos formatos tanto de la exoneración actas de compromiso, pues todos los mencionados anteriormente cómo el que llena la psicóloga y como los dos que lleno en el área de fisioterapia todo debe llenarse en la vivienda porque las preguntas que se hacen es si el usuario puede contestarme que se llena en el momento y si no hacerlo con el cuidador entonces todo debe ser en la misma casa.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de estos datos?  
¿Cuáles?

Solamente se utiliza el celular para poder hacer el registro fotográfico porque resto todo es manual, todos los formatos se llenan a lapicero eso. Eso lo la parte, pues de fotografía.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de los datos recopilados en las visitas?

Bueno, en la documentación nosotros después de cabecita debemos llegar a la institución asociación amigos con calor humano para eh, guardar todo lo que se recopiló en la casa porque ellos nos entregan fotocopias de cédula servicios si ven el Adres e toda esta parte no la entregan ellos entonces eso como es material, pues personal debe llegar acá con los formatos que nosotros llenamos y las actas pues de compromiso y demás formatos todo de quedar aquí depositado en el archivo acá en la oficina. Y también se deben bajar las fotos porque cada fotografía también está, pues con la aplicación del nombre la persona la fecha la hora en que se estuvo en la casa y eso también debe quedar guardado acá.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas? ¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos? Muchas gracias, Isabel.

Con la información que recopilamos en cada casa, bueno, está se debe escanear que tenemos pues una persona que se encarga de toda esta parte se escanea todos los documentos, eh, se den crear carpetas para personas Juan Pablo disculpas Juan Pablo el ya pues todo sistematizado crea carpetas para cada usuario y ahí va depositada toda la papelería escaneada con las respectivas fotos deben ser mínimo 5 fotos por usuarios y él ya se encarga de sistematizar por comunas.

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

Sí cuánto sería más o menos el tiempo se lo llevan para la casa o eso que pasa nosotros estamos programados en visitas todo el día cierto en lo posible llegar acá antes de que cierren la oficina para poder dejar esa documentación si en algún momento pasa que la visita, pues en la comuna 1 a veces no sabe qué pasa cierto que nos demoren un poco más si nos toca cargar la documentación, pero al otro día debe de estar a primera hora aquí todos esos documentos que se recopilar que podríamos decir que a más tardar a las 24 horas está esa información aquí en la oficina en la oficina a más tardar, pues lo ideal lo ideal es que sea del día se. Se termina la visita y se venga a la oficina a dejar documentación.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

Bueno, nosotras mismas miramos que cumpla con todos los requisitos cierto que es incumpla con el Sisbén, eh, que es no tenga la pensión y que cumpla pues como con las que tenga la discapacidad que requiera la ayuda técnica y que miremos que las ideas ruedas que tiene o esté mal estado o ya no le sirva al usuario que no diga así definitivamente ella requiere una nueva así ella o en muchos casos no la tienen entonces requiere sus y ya ruedas y todo esto en después de que nosotros analizamos y vemos que si cumple con los requisitos todo esto debe pasar a el Comité Técnico que es con el supervisor y la coordinadora en ese comité se evalúan todos los casos o todas las visitas que se hicieron durante la semana por. Unas

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

evalúan todos los usuarios y ya los que tienen la última palabra es el supervisor que nos dice si es aprobada o no las ruedas para este usuario.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Imite todos los datos porque se mira qué diagnóstico tiene la persona hace cuántos años no tiene la silla o si la tiene en mal estado hace cuántos años la tiene. ¿Cómo es la funcionalidad que tienes el cuidador con esa persona? Si verdaderamente ya sus condiciones si ya requieren que siempre permita un desplazamiento en ruedas, entonces analizar ya profundamente como todas estas condiciones del usuario ya la idea es que salga muy positiva la respuesta de que pueda ser acreedora a esa ciudad de redes. Y también teniendo en cuenta que, en todos los casos, la mayoría, pues de los casos en los cuidadores o los usuarios, pues que están en capacidad de hacerlo ha gestionándolas y ya de ruedas con la EPS, pero la EPS los ha ido en negación múltiples veces, entonces al ser negada las ideas de ruedas por eso ellos acuden a este programa de la alcaldía para ver si por este lado pueden tener una ayuda técnica.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

No pues todo es empírico desde su saber todo no empírico todo tiene que ver con el saber que ustedes tienen más no hay ningún software que les apoyen eso no nosotros pues todo es manual ir y conocer el usuario su casa su familia llenar pues como los datos, pero que manejemos, pues como un software para eso no.

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

No con respecto a los formatos que llevamos a las casas son eso mismo formato se llenan en la misma vivienda y aquí se depositan esos son los que se archivan y se escanean ya para los informes del análisis que ustedes de lo que se hizo mensual eso ya lo maneja la coordinadora que es Maritza Posada y ella es la que a ella le informe mensual de toda esa recopilación de datos quiénes son cuántas fueron aprobadas cuántos no qué visitas no fueron efectivas porque también nos ha pasado. Si uno llama y verifica y si él no tiene ruedas la necesita y va uno a la casa y sí la tiene simplemente que nos dicen no es que realmente él sí tiene una pero es que esa sí ya no le cae en el taxi, entonces yo quiero otra silla como le hemos explicado a las mamás, pues realmente las ellas de ruedas siempre van a tener pues un inconveniente en los carros, pues porque la mayoría de personal dice ya no, no cabe eso, pero no es que pues por el hecho de que no me vaya, pues acabar en un carro, yo tenga que cambiarla por otra silla de ruedas, cierto hay gente que la necesita más pues en otras palabras y realmente si se hacen buenas condiciones, entonces uno diciendo hoy tú si ya está en buenas condiciones de pronto alguna les falta un poco de mantenimiento o que ajustar el freno, pero son personas que uno ve que la sigue todavía está apta para el usuario entonces, eh, uno les dice no él todavía puede estar en esta le falta solamente un acondicionamiento es mejor darle la oportunidad a otra persona que realmente no la tenga o que ya las y ya estén malas condiciones entonces abre

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

dice análisis de visitas no efectivas aprobadas no aprobadas y según en la comuna y que se hayan sido pues como todas las visitas

22. ¿A quién va dirigida esta información que se produce con los datos recopilados?

A quién se dirige esa información después de que se produce me dijiste que ya la coordinadora los juntaba todo hacia el informe ese informe a donde va al supervisor que a la superficie en la oficina de discapacidad ser capaz de la unidad de discapacidad y a su vez es la elevada así ya pues va me imagino que haga la secretaria a la Secretaría.

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros de las actividades dentro del proyecto?  
Cuánto tiempo se.

Tiempo, o sea, cuando ustedes van y levantan datos sí y ya vienen los almacenan cuánto tiempo tienen que garantizar ustedes que esos datos estén a de almacenados, pues que nosotros debemos de mandar al finalizar el proyecto todas las carpetas con la documentación de cada usuario eso no queda acá en amigos, sino que eso va a la oficina de ser capaz la oficina de discapacidad porque allá es la principal donde debe quedar todo el registro de trabajo porque igualmente pues este programa es el que se están llevando acá cierto, entonces, amigo, lo que hace es que queda como con eh, la base, o ya pues como todo lo que hizo Juan Pablo que es lo administrativo pero a nivel puente sistema es cierto, toda esa copia queda en los archivos, pero sin físico, debes llevarse todo al final del proyecto a la oficina de ser capaz.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

Me imagino que, si hay algunas políticas con respecto a esto, pero el conocimiento lo tiene es la coordinadora no sé pues como hasta cuándo la deben guardar o qué va a pasar después de la que tienen, así como en el sistema no sé Maritza la que ya tiene la información.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

De cada usuario o de toda la información que ustedes producen como la comparten cómo la distribuyen entre ustedes porque me imagino que todo varias de ustedes necesitan acceso a la misma información, ah, bueno, no igual eso está aquí están por común a las carpetas están guardadas por comunas si sea el otro equipo o nosotras requiere de algún usuario se le dice simplemente está en la comuna a 5 entonces te diriges a al archivador o a buscar dónde están las carpetas de la Comuna 5 y ahí está, pues la información de cada usuario. O si ya es en el sistema lo maneja Juan Pablo.

26. ¿Quién tiene acceso directo a los datos o información, una vez ha sido almacenada?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Se almacena allá Juan Pablo hizo la recolección y todo el asunto ya lo monto el sistema quién puede acceder a toda esa información después de que ya se almacena. Pues a ver eso lo tiene todo Juan Pablo en el sistema la. La persona tiene todo completo es Maritza porque igual ella es la que entrega los informes mensuales, entonces ella maneja pues como el informe de cada mes, pero si se requiere de alguna información ya por parte del equipo nosotros siempre haremos con María Maritza pasa esto con este usuario o algo así entonces así momento que yo tengo eso en el informe o tengo esto en la base de datos siempre con ella muy bien

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

No para nada siempre los usuarios muy disponibles, pues con la información en cada visita que llegamos como en la llamada se les pide que tengan ya la fotocopia de esos documentos cuando llegamos ya nos tienen las fotocopias listas verificamos que el siempre que nos tengas que corresponda al usuario porque pueden a veces entregarnos el del del cuidador, pero no o sea, verificamos que sea el nombre del usuario lo mismo el Adres cierto verificamos las células del usuario del cuidador y siempre están a disposición quedó otro documento necesitan si quieren le saco más de la historia clínica, pero pues 1 siempre es nada más es como lo básico donde aparezca como el diagnóstico claro de la persona y ya.

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

A ver nosotros como todo es manual, nosotros por eso es que se extiende la visita porque si en algún momento lo el formato no puede tener tachones ni enmendadoras, Entonces, si en algún momento de pronto, estamos llenando el formato y no sé la mascota de la vivienda o el bebé o alguien pasó y nos regó algo, entonces el formato se daña nos toca siempre llevamos formatos de prevención nos toca sacar otro formato y volver a empezar a llenar la información porque como al final ese formato lo firma el usuario o el cuidador lo pone huella eso no puede estar ni con algún sucio reguero o algo, pues qué hubiera pasado. Tachar enmendar entonces debe devolverse a empezar a llenar otro formato si llega a pasar como algún accidente con alguno de ellos.

29. ¿Considera que alguno de los formatos o instrumentos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Yo considero que hay. Se repite mucho la información de pronto nombre de la persona cuidador cédula y después al otro lado o en el otro formato vuelve otra vez nombre de la persona cuidador cedo, entonces, eh, no sé pienso que de pronto puedan mirar qué otro tipo o sea, o un formato para que resuma los anteriores o no sé qué otro tipo de sistema pues se pueda incluir pero de pronto si hay veces se repite mucha información porque en los formatos por ejemplo de cada profesional, eh, también se llena el encabezado es igual, entonces lo que hacemos la psicóloga y yo es que es encabezado que pregunta cédulas nombre como una

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

dirección teléfono lo llenamos a la par que es la primera parte del formato para que la persona no nos repita la misma información dos veces, sino que lo llenamos a la par y ya después ella se queda haciendo sus preguntas de Psicología y luego yo ya me quedo haciendo las preguntas de fisioterapia, pero es el primer momento lo hacemos juntas para no poner a la persona a repetir lo mismo.

30. ¿Tienen otras sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

Sería muy bueno pensar en estrategias en las que también se puede agilizar más la visita, cierto de todas maneras la recopilación de todos estos datos y al llenarlos a lapicero, pues quita siempre buen tiempo tanto para las familias como para los profesionales que estamos llenando la los datos muchas veces he de todas maneras hay personas que no solamente tienen un chico con discapacidad, que no tienen de pronto u otro en la misma casa, entonces no están con el tiempo tan disponible para atender y llenar toda esta información, entonces no sé se puede empezar en estrategias en las que uno pueda como resumir más fácil o de pronto con un sistema en el que uno diga bueno, solamente coloco una equis y no y no de pronto todo lo que uno llena a lapicero podría ser algo como más táctico y de pronto también que ayude como a beneficiar esos tiempos.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.3. Anexo- Entrevista 3:**

**Entrevista #3**

**Fecha: 19/10/23**

**Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

**Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Liliana, Fisioterapeuta.

***Consentimiento informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco*

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

*de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

### **¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el roll que desempeña en el proyecto RF y VI.

Visita de verificación de requisitos, se evaluación del paciente, su condición la necesidad de la ayuda técnica. Netamente es eso, o sea, como muy concreto es eso, muchas gracias.

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

Hago parte de una dupla, soy psicóloga y acompaño las visitas para la asignación de las ayudas técnicas.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

Es la jefe, la coordinadora Maritza y tenemos un lineamiento del proyecto llevamos paso a paso, es el lineamiento correcto.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

Lineamiento unas especificaciones que tiene que ver o específica que son un psicólogo y un fisioterapeuta, en este caso somos para ese proyecto tenemos dos duplas dos psicólogos y dos fisioterapeutas.

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

Son las visitas sí y ¿cuál es el objetivo de cada una de ellas? realizamos 3 visitas, en la primera visita hacemos lo que es verificación de requisitos recogemos una papelería evaluamos la condición del paciente del usuario tomamos medidas eso se lleva a un comité en el comité ya se define se aprueba o no aprueba, se le avisa al usuario y ahí muere la primera parte la

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

segunda parte sería la visita en la que se hace entrega de la ayuda técnica, se le enseña el manejo de la ayuda técnica y en la tercera parte hacemos el seguimiento de cómo va el usuario en esa ayuda técnica si le está dando el manejo adecuado.

6. Sobre cada visita ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

Condición que el paciente o usuarios si tenga una discapacidad y si necesite la ayuda técnica es importante porque si no podemos remitir una serie de usuarios pueden tener diversas discapacidades, pero si no aplica para la ayuda técnica que estamos en este momento, tenemos que es la ciudad de ruedas literal lo aplico otro requerimiento que debe tener es que es en el cisme que no es sea una persona pensionada que tenga una pensión.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

El responsable nosotros tanto el psicólogo como el fisioterapeuta en esa visita de la evaluación que hacemos psicosocial y evaluación motriz que se hace todo eso se llena una papelería y trae aquí el a amigos, ya se le entrega la coordinadora.

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

Nombre, cédula, edad, estado civil, del cuidador también necesitamos documentos identidad edad, ocupación, necesitamos recoger datos de la vivienda si es propia o arrendada GPS tiene si es contributivo o subsidiado necesitamos la cuenta de los servicios necesitamos, eh, si son adultos mayores de 18 años si están el RUAF para ver si están pensionados o no necesitamos la carta del sismen para ver qué calificación tienen en el SISBEN necesitamos historia clínica con el diagnóstico y si tenemos ayudas diagnósticas como tal, ley electromiografías o pruebas de genética todo lo que nos corrobore el diagnóstico también lo recogemos.

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

Todo lo llenamos, obviamente, hay un tipo de discapacidades, o sea, hay discapacidades visual física auditiva todo eso le escribimos netamente sí es femenino escribimos femenino es masculino o masculino si son años y son meses, o sea, no colocamos letras y todo lo ya nos busca la pizarra.

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

La evaluación motriz que la hace el fisioterapeuta en el cual miramos la condición osteomuscular del usuario tenemos el documento de prescripción de la ayuda técnica en el cual metemos las medidas que se toman para hacer la de ruedas que tiene este caso la ciudad tiene que estamos entregando acorde a la medida del usuario y eso a nivel de psicología que uno también hace tiene lo que es un consentimiento informado lo que es el manejo de datos personales lo que está o la evaluación psico social, el certificado de discapacidad ignoro, estamos pidiendo en ese momento y sabe que pasa que es que hace para las últimas visitas unificaron todos esos documentos y llevábamos un poco de documentos y llevamos solo uno que resume todas esas cositas geniales, entonces como medio perdida con ese momento, pero sí normalmente ese consentimiento informado la autorización de manejo y datos la evolución psico social la motriz y la prescripción son 8 la hoja de verificación.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

De uso genérico para muchos proyectos dentro de la alcaldía algún hotel los documentos que usamos ahí son de uso específico para el proyecto, pero tenemos otros que también los usan de ser capaz en casa.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

No, no, no sé quién, pues yo sé que viene de la unidad de discapacidad que hace parte del proyecto de realización que tenemos en ese momento con alcaldía.

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Entonces todo eso se llena de la casa cuando tú sales de la casa del usuario ya sales con toda la documentación llena de hecho, tiene fecha y hora y nosotros también hacemos unos registros fotográficos. Esos registros fotográficos tienen un GPS que da la ubicación, la hora, la fecha y los documentos también tienen, uno le coloca fecha y hora en que entra y en que salga.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos?  
¿Cuáles?

Se toman las fotos con celular y se suben a la nube.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

No estoy segura, pero manejamos los estándares del proyecto.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

Si tenemos una base de datos que nos proporciona Maritza de ahí sacamos los usuarios y. No terminamos las visitas eso se le entrega a Juan Pablo y Juan Pablo ya es el encargado de eh, digitar archivar y manipular la información

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

Y no podamos llegar ese día amigos a traer una papelería entonces al día siguiente se trae, pero normalmente el mismo día se trae la información.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

Quién analiza eso cualquier tipo de análisis que usted le hagan esa información. La coordinadora Maritza o sea, nos entregamos la información a Juan Pablo y Maritza ya que es la coordinadora del proyecto.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Estamos verificando si el usuario es apto no y aplica para el proyecto para recibir una ayuda técnica.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

Normalmente se sube a la nube la papelería se escanea y se estuviera la nube a un drive y se mantiene en el drive de hecho a veces, cuando Juan Pablo tiene algún inconveniente o cuando nosotros mismos escaneamos y subimos es al drive y esa papelería en físico reposa en el archivo clínico. Me explico. La información ya me dijo que la analiza la señora Maritza, que es la coordinadora del proyecto. ¿Sabe usted cómo se presenta esa información? Cómo se presenta a las instancias jerárquicas presenta unos informes al supervisor Juan David Bedoya.

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

A la coordinadora que es quien realiza los informes para ser presentados.

22. ¿A quién va dirigida esta información?

A la supervisión del proyecto en la Unidad de Discapacidad.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

Y se le entrega y se entrega aquí en amigos a Juan Pablo que es el auxiliar administrativo y ya escanea y sube a la nube si se le presenta a Maritza, pero no sé cuánto tiempo dura esa información y esa papelería

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

Según lineamientos del proyecto.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

Entre profesionales y miembros del equipo la base de datos nos la manda Maritza por el correo el correo ya nosotros tomamos y los datos de los usuarios y ya sigue ahí es a mano llenar papelería a mano y en carpeta.

26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

Una vez ya usted extrajo la información y fue almacenada quién puede acceder a esa información lo que se ha escaneado que está en el drive nosotras mismas podemos acceder a la información porque de ahí necesitamos tomar datos para la segunda visita o la tercera visita. Considero que la coordinadora y la gente encargada del proyecto tiene acceso a la información.

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

No sabes por qué porque como todo es manual uno empieza a escribir a seguir si de pronto hay algún percance como no si te toca repetirla de nuevo y listo, ya y cuando no firman se le coloca la ollita de algunos de ahí se empieza así no se puede la derecha, entonces la izquierda, sino puede ser editor de edito que sigue, pero normalmente se llena todo con toda la información no muy bien.

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

Se escanea y se subió a la nube y ya ahí está para el grupo puede disponer de ella, o sea, pues no podemos modificarla, pero sí podemos verla.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Estación pienso que sí que se podría omitir como tanta papelería resumir un poquito y estamos llenando 8 documentos con cada visita ahora últimamente ya no son 8, sino como cuatro menos, son como cuatro o 5 documentos más, sigue siendo como un día para escribir digital y la para la segunda visita, todo netamente es manual, o sea, es una hoja con renglones con unas bases y ahí a partir te empiezas a llenar todo, amor.

30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

Ser más concretos y menos papeleos, sea una papelería más concreta.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.4. Anexo- Entrevista 4:**

**Entrevista #4**

**Fecha: 17/11/23**

#### **Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Mi nombre Juan Esteban Jiménez Álvarez, soy estudiante de la maestría en políticas públicas de la Universidad de Antioquia.

#### **Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Luisa Vélez, soy psicóloga.

#### ***Consentimiento informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

#### **¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el rol que desempeña en el proyecto RF y VI.

Psicóloga del componente de ayudas técnicas.

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

Bueno, el proyecto tiene 3 momentos, el primer momento de verificación donde se analiza si la persona a la que estamos visitando cumple con los requisitos para recibir una ayuda técnica. El segundo momento es luego de saber cuáles son esas personas, esos candidatos posibles a recibir esta ayuda técnica a estos mismos se les hace entrega de dicha ayuda técnica y posteriormente un seguimiento a esa ayuda técnica 15 días después para analizar cómo ha sido su proceso de adaptación cómo logró vincularse con su ayuda técnica o con silla de ruedas, analizando si la silla responde a las necesidades de la persona.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

Las actividades que yo realizo están dentro de las especificaciones técnicas del contrato que al iniciar este, cada uno de nosotros, tiene la responsabilidad de leerlas y saber cuáles son sus funciones.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

Los equipos están conformados según lineamientos de las especificaciones técnicas del contrato.

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

Bueno, eh, el objetivo principal es prestar esos servicios para la inclusión de las personas con discapacidad y que no tienen ayudas técnicas y promover la vida independiente.

6. Sobre cada visita, ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

En el primer momento que es verificación de requisitos para ingreso al proyecto se. Se realizan unos formatos, se diligencian más bien, que son: acuerdo de exoneración, consentimiento informado y autorización para datos y registros fotográficos y se recolectan

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

los datos ¿cuáles son esos datos o documentos? más bien son fotocopias del documento de entidad de la persona fotocopia de la cédula del cuidador si lo tiene, eh sí es menor de edad, se retoma Registro Civil y se toman todas las firmas pertinentes al caso, también se recolecta servicios públicos en fotocopia y se recolecta diagnóstico médico o historia clínica o certificado de discapacidad si lo tiene también se puede retomar. Certificado de discapacidad no es obligatorio, sin embargo, la historia clínica sí lo es. En el segundo momento que es la entrega de la silla de ruedas o ayuda técnica se hace un acta de entrega que es firmada por la persona, se hace entrega el de la guía o manual para el uso, dejando pues recomendaciones y demás y se hace una pequeña devolución o retroalimentación, una novedad que queda en la carpeta en el archivo de la persona (dónde estamos describiendo, cómo encontramos la persona, con quién la encontramos). Describimos también como va con su proceso de adaptación a la ayuda técnica, describimos como todos los pormenores, pues de la visita finalmente, como dejamos la persona y que lea y de qué le hacemos entrega, queda registrado. Y el tercer momento se hace nuevamente una novedad que es un seguimiento, donde le estamos haciendo también (con otro formato) una encuesta para verificar en qué condiciones quedó la persona con su proceso de adaptación.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

Bueno, en el primer momento esa disposición, pues del equipo, eh, ambos somos responsables de todo lo que surge en la visita, sin embargo, por organización en mi caso, los datos los diligencia el área social, mientras el fisioterapeuta hace toma de medidas en la primera visita, hace toma de medidas y demás, cuando termino de diligenciar formatos, le ayudo o apoyo en la actividad, pues si es necesario sostener el usuario en algún momento para una toma de una medida, en fin, y en el segundo momento la novedad es llenada, pues o diligenciada por ambos profesionales describiendo en la misma cada una de las áreas que se abordan y en el tercer momento igual es lo mismo, solo que mientras el psicólogo o el área social hace el proceso de adaptación y verificar y como dudas e inquietudes del momento de adaptación de la persona a la silla de ruedas el fisioterapeuta de manera física está siempre diligenciando el cuestionario de adaptación.

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

También en el tema de la primera visita se me olvidaba, que hay unos formatos de evaluación de las dos áreas que se diligencia y allí se encuentra toda la parte socioeconómica, tipología de familia de área social. ¿Cómo son las relaciones y vínculos afectivos en la familia? ¿Cuáles son las estrategias que tienen y algo muy importante son los factores de riesgo y los factores protectores de esa familia como tal?

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Existen unos lineamientos para el formato, ya tiene en sí como el tipo de digamos que hombre, mujer, entonces no es sino marcar una x, pues se tiene todo ahí estipulado, sin embargo, hay algunos datos que hay que escribir con lapicero negro siempre (sólo el lapicero de tinta no tinta mojada, sino tinta normal), o sea, tener como claro, el tema de ortografía eso siempre va a ser importante claridad en la letra, aunque a veces es un poco complejo, pero claridad la letra.

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

Bueno, está el formato de verificación de ingreso, está el formato de novedad, está el formato de consentimiento informado que viene unificado con de exoneración de responsabilidades, autorización de datos y fotografías (vienen juntos, unificados) y eso es como en el primer momento. También en el primer momento está el formato de evaluación de fisioterapia, el formato de evaluación de Psicología y el formato de la evaluación motriz, que es donde se incorporan todas las medidas, los ángulos que debe tener la silla de ruedas y todo lo demás dónde está ahí cómo la orden de la ayuda técnica.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Tengo entendido que estos formatos son estandarizados, sin embargo, pues estandarizados como la novedad de la visita esa es como a nivel general, pues para cualquier proyecto, pero tengo entendido que también hay otros, eh, que solamente serán de uso exclusivo del área. Uno funcional del proyecto como tal, pues está el de fisioterapia que es para todo el equipo ese sí es estandarizado para otros proyectos, pero está el del área motriz que es de donde se colocan todos los, las medidas y todo lo demás, me imagino que solamente es de manejo de rehabilitación funcional cierto.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

No.

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Deben ser completados dentro de las visitas.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos?  
¿Cuáles?

No. Sólo fotos para soporte de las visitas.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?

Con el resguardo de las historias clínicas en el archivo del proyecto.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

Se utilizan bases de datos de archivos físicos y digitales. Todo lo que realizamos de manera física. Es posteriormente escaneado y guardado en un archivo un Drive en un drive

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

La información debe regresar eh, aquí el proyecto al proyecto donde estamos ubicados en amigos con Calor humano para ser archivada en los archivadores en carpeta porque una vez se termine el contrato como tal, todas estas carpetas deben ser llevadas a la unidad de discapacidad para resguardarse en el archivo de allá.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

Los responsables son la coordinadora eh del equipo y posteriormente supervisión

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Pensaría yo que inicialmente transparencia también buscar acciones de mejora, buscar que la manera más efectiva los procesos respondan a ese objetivo que llevamos pues a fin. Em y que el proceso se dé de la manera más ética y transparente posible.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

El único sistema que conozco o software es SIBIS, es el único que puede de algún modo, pues referenciar eso, sin embargo, pues el sistema ya está un poco obsoleto y nada responde. No responde como a las necesidades.

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

Excel estadística. Y demás, eh, metodologías que sirvan como para analizar toda la información, es decir, eh, cuántas sillas salieron, cuántas sillas llegaron, cuántas sillas se entregaron eh, quiénes fueron los postulados, etc.

22. ¿A quién va dirigida esta información?

De nosotros hacia la coordinación. De la coordinación hacia la supervisión y me imagino que ya en la supervisión. Hacia la alcaldía cómo está

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

No estoy segura.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

Estoy con respecto a eso la verdad no sé, o sea en relación al proyecto, pero ahí eh, desde tema legal existen unos lineamientos, que se conserva la historia clínica por un tiempo de manera física y pasados unos años ya se den eliminar dependiendo como el nivel de importancia que tenga según la ley.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

La información bueno el celular nos ayuda con las fotografías que tomamos en territorio a cada una de las personas, pues a las que se visita eh, luego, eh, toda esa información es depositada lo más rápido posible a veces casi que de inmediato, pues al otro día o a los dos días se sube en el SIBIS y también. Y también toda esa información en relación a fotografía, documentos, documentos se le hace entrega al auxiliar administrativo para que haga el debido proceso con el archivo.

26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

Todo el equipo como tal, porque si necesitamos más datos o pasó algo con esta persona entonces, eh, quién la visitó entonces vamos al computador madre (que es el del auxiliar administrativo) y ahí tiene que estar depositado toda la información incluso los informes ustedes también. Los informes solamente son de manejo, eh de la coordinadora los informes mensuales.

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

Eh, yo creo que el desafío más importante que he vivido ha sido con el sistema de información con el SIBIS que muchas veces cuando se va a ingresar la información tenemos el tiempo disponible, pero si bien, no tiene tiempo disponible para nosotros... La plataforma está caída o no hay como acceso a ella, entonces digamos que SIBIS se convirtió como en un aplicativo o una plataforma de voluntad de él mismo...

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

EL tema de los proveedores es uno de los momentos cruciales porque ahí se frena como todo el tiempo que debe llevar el proyecto porque ahí ya no se puede hacer nada, o sea, si no llega la ayuda técnica ya todas las visitas se retrasa, hoy por ejemplo todas las visitas están listas las primeras visitas, pero la segunda visita que son de entrega de silla, pues no se pueden realizarse en así ya entonces hay una demora porque también me atrasa los seguimientos. Sin embargo, esto no sucede con frecuencia.

29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Seguramente habrá cosas que mejorar, siempre habrá procesos que digamos que hacer pequeñas modificaciones, sin embargo, funciona. Cada uno de esos formatos hay unos que están actualizados yo los conozco hace ya varios años y el de novedad está actualizado recientemente y el de la unificación de consentimiento informado registro fotográfico también, eh, hicieron una unificación, pues que eso permite como agilizar más porque ya no son tantas firmas y no es tanto, digamos que tanto documento por explicar a las personas, sino que lo resumieron, entonces eso permite como mayor agilidad en el proceso

30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

Pues, eh, de la forma en que lo hemos venido haciendo y también por el manejo que se le da desde coordinación, es de una manera muy organizada, pienso que ha sido muy efectivo, sin embargo, obvio siempre hay cosas que mejorar desde los sistemas de información, puede ser muy chévere a futuro que cada uno de los profesionales tuviera acceso como a un dispositivo electrónico que pudiera hacer todo inmediatamente en la visita y que eso subiera inmediatamente a una plataforma que hiciera todo más rápido cierto porque igual el uso del SIBIS por ejemplo, hace más demorado el proceso, pues en relación a las cosas que hay que hacer versus el tiempo que tienes en territorio, entonces es llegar a pasar datos, mientras que sí estás en territorio y lo haces de una vez en un dispositivo eso te puede asegurar como más agilidad en el trabajo, más efectividad y que los procesos sean más directos, pues con la plataforma.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.5. Anexo- Entrevista 5:**

**Entrevista #5**

**Fecha: 24/10/24**

- **Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

- **Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Juan Pablo Toro, técnico

*Consentimiento informado*

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

### **¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el rol que desempeña en el proyecto RF y VI.

Qué bueno, yo soy el que el que digitaliza toda la información eso. Soy el que cumple las labores administrativas dentro del proyecto.

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

Bueno, mis actividades la digitalización. El análisis de la información.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

No son planteadas por el equipo de trabajo y ya me pasan a mí como las indicaciones de cómo debo realizar estas tareas.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

No, si primero que todo se encuentra en un documento oficial donde están especificada las labores de los equipos y ya de ahí pasaría hacer como la líder de acá quién decide cómo reparte cada rol muy bien, vamos a hacer unas preguntas sobre las visitas

### **Sobre las visitas**

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

Pero de este proyecto listo. ¿Eh? Cuántas son este dato no lo tengo como claro, pero sí sé que estas citas que realizan en pro de ayudar a personas con discapacidad que no tienen. Acceso económico a un medio que les permita movilizarse.

6. Sobre cada visita, ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

Los principales procesos es evaluar que qué tan grave es la discapacidad de la persona y tomarle como las medidas para sí para así tener como claro, la ayuda que necesita.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

No, los responsables son la fisioterapeuta y la psicóloga

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

No pues yo creo que los anteriormente mencionados datos. Datos económicos, datos médicos y todos lo psicosocial

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

Listo, pues el formato si bien estandarizado, pues desde la dirección del proyecto, pero viene como para tener para tener la manera de llenarlo mediante el lapicero ese es como el único medio.

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

Listo, voy a mencionarlos que tal vez conozco, eh, primero es un consentimiento informado que es donde autoridades, pues el tratamiento de todos tus datos para lo que, para la consecución, pues del proyecto el segundo es un formato de exoneración donde también puedes dejar tus datos y ahí como que te la. Esto que ha sugerido pues de responsabilidad responsabilidades y que no sean pues como acordé a al plan inicial.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Son formatos estandarizados para varios proyectos.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Pues, en realidad no sé exactamente quién lo hace lo único que te puede decir es que vienen directamente la alcaldía

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Sí la verdad esos formatos se completan, en una sola visita hay unos que sí en una sola se pueden pues culminar como otros que se ven ir llenando progresivamente a medida que va se va visitando la persona

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos?  
¿Cuáles?

Sí, para la captura de las fotos.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?

Bueno, no como estrategia principal, solamente hay como ciertas personas autorizadas para el manejo de esta información.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

Yo creo que de las dos maneras como primero llega de forma física al documento y ya de ahí procedemos a almacenarlo mediante escaneo PDF.

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

No, en los datos una vez son recopilados al final del día se entregan y a más tardar el día siguiente ya los tenemos digitalizados

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

La líder del proyecto, pero generalmente desde la alcaldía.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Bueno, no el resultado principal esperado es poder obtener estas ayudas de parte del gobierno para las personas que tienen una discapacidad.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

La herramienta con que nos estamos como ayudando es con Drive.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

Listo, esto se divide por comités y de cada comité sale un informe físico de todos los usuarios que están, pues como beneficiándose del proyecto

22. ¿A quién va dirigida esta información?

A los líderes coordinadores sí a los líderes que vienen por parte de la alcaldía los que están, pues como a cargo del proyecto para este caso el supervisor del proyecto exacto

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

La información digital queda pues acá consignada digámoslo así en la base de datos de acá de la de la empresa y el archivo físico sí dura acá aproximadamente 6 meses que es lo que dura el proyecto y este sí es enviado al archivo general de la alcaldía.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

Pues los lineamientos los lineamientos, pues como de las tablas de retención documental y de archivo y gentes en el momento nos acomodamos a este a este lineamiento.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

No pues como lo antes lo mencionaba manejamos un drive donde solamente allí tenemos acceso los que estamos directamente con el proyecto todas las personas de campo, o sea, las compañeras fisioterapeutas y psicólogas como los administrativos.

26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

No, solamente los directos implicados con el proyecto que son las psicólogas, las fisioterapeutas, auxiliar administrativo y líder de proyecto.

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

No

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Bueno, la única dificultad al recopilar la información es cuando el usuario no tiene los documentos que se le piden para poder ser partícipe de las visitas entonces les toca esperar a que ellos las consigan repetir la visita exacto.

29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

La verdad sí considero que se pueden hacer ciertas mejoras porque hay en varios formatos que se reiteraba varias veces la información y hay que preguntársele la misma información a las personas constantemente sí señor, entonces, por eso yo digo que se a un simplificado se podrían simplificar más excelente

30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

No, mi única recomendación sería como en el tema de los formatos buscar simplificarlos más y así ahorraría tiempo y sí tiempo y esfuerzo trabajo si total exacto.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.6. Anexo- Entrevista 6:**

**Entrevista #6**

**Fecha: 24/10/23**

- **Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

- **Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Jenny Ortiz. Soy administradora de empresas

#### ***Consentimiento informado***

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

**¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el rol que desempeña en el proyecto RF y VI.

Soy auxiliar administrativo

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

Estoy encargada del suministro de los formatos para las visitas para la evaluación a los usuarios. Del escaneo de la información del del archivo virtual de esta información. Principalmente esa es mi función

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

Vienen descritas dentro de las especificaciones desde el proyecto y la coordinadora del proyecto es la que digamos está en seguimiento y es ella fue la que me hizo pues como la entrega de las funciones.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

No, están conformados todos siguiendo las especificaciones técnicas del proyecto Así estamos organizados.

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

No es aparte, no tengo conocimiento.

6. Sobre cada visita, ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

En las visitas se evalúa al usuario pues en qué condiciones vive o realmente qué es la ayuda técnica en este caso que necesita y se llenan los formatos, pues correspondientes de acuerdo a eso se decide si se aplica para el proyecto o si se remite a otro porque también pues le damos como la información de a dónde se puede dirigir.

### **Captura de Información**

7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

Las profesionales de campo.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

No sé muy a fondo que, pero básicamente son datos personales con quién vive, eh, datos como de su entorno. Y ya con su condición o su historial médico.

9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

Sí hay un seguimiento y hay un estándar, pues para poderlos diligenciar y entonces que no tenga enmendaduras que no tenga tachones todo debe estar pues como impecablemente diligenciado y se tiene en cuenta, pues todo lo que acabas de mencionar.

10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

No conozco su diligencia miento a fondo, pero son formatos eh de manejo de datos de autorización de manejo de datos de evaluación socioeconómica psicosocial e de la parte de fisioterapia es como evaluación de la parte motriz también de registro de asistencia se hace esos son los que conozco.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Tengo entendido que estos formatos son meramente de este proyecto la verdad no tengo conocimientos si se usen para otros otras actividades.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

No realmente no, no tengo conocimiento de a los suministrada la alcaldía directamente y el personal, pues del proyecto, pero sólo se eso no tengo más conocimiento.

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Se diligencian en cada visita con el usuario presente o puesto con su representante porque es información que se solamente la da el usuario o sea llenarlo diligenciarla en otro momento no, pues porque no se dejaría como fe de que esa información es correcta, entonces se hace meramente en la visita.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos?  
¿Cuáles?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Dispositivos electrónicos no, pues no sé, usan de pronto el registro fotográfico que se hace, pero pues es con el celular que cada profesional tiene, pero otro equipo no, ninguno.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?

En cuanto a la papelería físico se tiene pues custodiada en un archivo a ellos solamente tenemos acceso, pues los auxiliares YY las profesionales lo. Que maneja virtual, pues solamente tengo acceso igual yo la coordinadora y los profesionales, pues que realizan las visitas.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

Utilizamos ambas tenemos base de datos y tenemos. Físico cuando hablas de base de datos te refieres Al. Try tienen en el sistema no tenemos ese drive y vamos construyendo una base de datos, digamos, nosotros para seguimiento de las visitas que se hacen en. Básicamente pues esa es la forma como la manejamos.

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

Se hace la visita a los profesionales salen a campo y deben regresar a la institución entregando la papelería de las visitas del día eh, ya en ese momento, yo, digamos la reviso que me entregan y la guardo en el archivo físico ya lo que es el registro digital o la información digital es así lleva pues como otro tiempo, pero en el día las visitas que se hacen se legalizan por llamarlo así en la institución.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

El análisis de los datos y digamos, los hallazgos de las visitas se hacen con la coordinadora del proyecto en conjunto con las profesionales.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Pues principalmente es como darle resultados al proyecto o sea que si una persona que se evalúa cumpla con todos los requisitos que el proyecto exige para poderle brindar el servicio y poderle brindar el apoyo entonces que en las visitas se logre que todas las personas que se evalúen, puedan tener el beneficio que el proyecto está entregando o está brindando. Ese es como el resultado qué se espera incluso el satisfactorio dentro del proyecto.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

No, no tenemos ninguno, digamos, el seguimiento que lo hacemos es a través de un Excel pues con todas las herramientas que brinda el Excel, pero no tenemos ningún programa para hacerlo.

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

Me puedes explicar porfa Toda la información se va organizando como si fuera la hoja de vida del beneficiario, cierto, entonces se va organizando cada evaluación y cada, digamos soporte y por beneficiar por su nombre, por su identificación, ¿cierto? y así es como la tenemos dispuesta como en caso de que haya que presentarla a alguna entidad, pues algún al supervisor o alguien de la de la unidad de la alcaldía que lo requiera.

22. ¿A quién va dirigida esta información?

Esa información va dirigida directamente, pues al responsable del proyecto en este caso la alcaldía, eh, la secretaría de inclusión, pues inicialmente al supervisor del contrato, pero pues ese digamos es como su orden.

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

Nosotros conservamos durante la vigencia del contrato toda la información, pues nosotros. ¿Eh? y al finalizar, pues según el requerimiento del supervisor se le entrega y ya, pues me imagino que lleva algún registro en la alcaldía o en la unidad de discapacidad, pero nosotros lo tenemos aquí hasta el finalizar el proyecto.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

No sé no, no, no, no me queda clara la pregunta bueno, no como es información meramente del proyecto nosotros no almacenamos ni nos quedamos con nada físico en cuanto a lo que es virtual nosotros sí lo guardamos cierto tiempo, pues porque de pronto por temas de auditorías se requieren datos por temas históricos, también por auditorías o cosas así se requieren, entonces sí, la información virtual sí la tenemos nosotros guardada, lo físico si todo se entrega.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

Correo electrónico correo electrónico y como las compañeras están en campos y necesitamos comunicación, pues es a través del celular del WhatsApp.

26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Solamente la coordinadora solamente la coordinadora y yo como auxiliar, pues en caso de que haya que consultara algún dato verificar algo, pero solamente ella es la que tiene acceso, o sea, si ya las compañeras pusieron la información ellas no tienen forma de consultar algo ellas también consultan claro, eh, solamente quiero decir, es el proyecto como tal, los compañeros como tal del proyecto los que estamos ahí somos los que tenemos acceso a la información

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

Como no estoy en campo, no, no, no me he enfrentado como a ningún a ninguna situación especial lo particular, ni siquiera cuando esa información se trae acá. Hasta el momento ninguna dificultad.

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

No hasta el momento no hemos encontrado una dificultad que no nos permita, pues como el manejo o el desarrollo de la información o las actividades del proyecto.

29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Pues según la dinámica y lo que se dé las compañeras, pues no han tenido ninguna dificultad con los que hay, pero no tendría yo como decir, eh, o tener argumentos para decir que alguno se iba a modificar o deba ser mejor, porque no, no realizo, pues como el trabajo en campo.

30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

No por el momento.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.7. Anexo- Entrevista 7:**

**ENTREVISTA #7**

**Fecha: 24/10/2023**

**Presentación del aspirante a título de magister en PP.**

Juan Esteban Jiménez Álvarez

**Favor indique su nombre completo y su profesión.**

Mi nombre es Maritza Posada Zapata, soy trabajadora social

*Consentimiento informado*

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

*La presente entrevista se realiza en el marco de la consultoría (trabajo de posgrado) que se ejecuta actualmente en el proyecto de Rehabilitación funcional y Vida independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín. Este es un ejercicio académico que busca identificar como es el ciclo de vida de la información dentro del proyecto y como esto se articula con lo dispuesto la política pública para la inclusión de las personas con discapacidad (AD 144/2019).*

*Queda constancia de que el uso de los datos aquí consignados será únicamente con fines académicos por parte del aspirante a título de Magister en PP de la Universidad de Antioquia y para los fines pertinentes por parte de la Unidad de Discapacidad en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.*

### **¿Acepta participar de esta entrevista?**

Sí, acepto

### **PREGUNTAS GENERALES**

1. Por favor indique el rol que desempeña en el proyecto RF y VI.

Coordinadora.

2. Nombre brevemente las actividades que usted desarrolla en este proyecto en las que se producen, almacenan y/o analizan datos de cualquier tipo.

Bueno las activas que tienen que ver como con la gestión de la información, entonces todo el tema de recepción de las bases de datos, consolidación de la de la información inicial, suministrarle al equipo de trabajo la información para que ellos verifiquen efectivamente la información que estamos recibiendo pues como desde la desde la unidad del programa de la unidad de discapacidad. Es como los informes del proceso por ciento. Una relación muy directa como con otras personas de la unidad de discapacidad aparte, pues como de Juan David Bedoya (el supervisor del proyecto) cuando de gestionar información que se requiere para el proyecto, entonces en caso tal en el programa en el en el tema de vida independiente hay que cumplir con unos cupos de unas comunas, entonces directamente, pues se le envía la información por ejemplo a Lina María Arango que maneja ya como toda la articulación con copia Juan David, entonces gestiono pues como con otras personas los que se llaman padrinos, pues que son los técnicos de la unidad para conseguir pues como información frente a personas que requieran, pues como el servicio y poder cumplir como con las metas establecidas. Manejo de la estadística todo el reporte de la estadística de las personas que hacen parte del proyecto, que se benefician de las ayudas técnicas y que participan en los campamentos de vida independiente con el equipo también, pues como todo el tema de seguimiento al SIBIS (un sistema de información de la alcaldía en que se apoyan las diferentes secretarías) a que realmente estén, pues como incorporando la información en el

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

en el sistema de información de ellos. Coordinar pues como el equipo de trabajo coordinar todo el tema de las visitas a domiciliarias todo el tema de información que requieran las familias que directamente me contactan, contacto también directo con los proveedores por ejemplo, que en este momento están fabricando las ayudas técnicas, entonces un contacto permanente con ellos, contacto con todos los usuarios de vida independiente porque yo soy la que hago ese contacto inicial con la gente para engancharle el programa para que participen entonces yo me encargo como de hacer ese contacto directo con ellos y con el otro aspecto que tiene que ver con el proyecto que es el de formación a organizaciones en emprendimiento que es un ítem que está es como una de las actividades que está planteada ahí que más adelante de pronto, hablaremos, pues, pero hablamos con Juan David como repensar esa actividad.

3. ¿las actividades que usted realiza en el proyecto, se encuentran descritas en algún documento oficial, son planeadas por alguien más y entregadas a usted periódicamente o son planeadas por usted mismo(a)?

Yo hago en el marco del proyecto, tengo como los lineamientos de las especificaciones técnicas que las especificaciones técnicas, son como las coordenadas que se siguen, ahí tengo el documento y con base en eso hago mi trabajo, pues igual que no de ahí salen muchas más cosas cierto, pero básicamente es como la orientación que tengo.

4. ¿Cómo se conforman los equipos para la realización de las actividades en el proyecto?, ¿se encuentra específicamente en algún documento oficial, son decisiones de un actor de rango superior en el proyecto o son decisiones suyas y de sus compañeros(as)?

Todo el tema de conformación de equipos de trabajo de responsabilidades que tenga el equipo está dado por las especificaciones técnicas, ahí nos dice efectivamente qué perfiles necesitamos para ingresar al proyecto. De ese perfil una manda las hojas de vida, se aprueban y el supervisor las aprueba. Y está dado de acuerdo a las actividades del proyecto, como se organizan los grupos de trabajo entonces en el tema de ayudas técnicas son dos equipos de trabajo una profesional psicosocial y una del área de la salud fisioterapeuta. En vida independiente son unos entrenadores e instructores especializados en el tema vida independiente de acuerdo a la discapacidad si es física si es intelectual o si es visual y en el tema de formación organizaciones una persona profesional en el área administrativa

### **Sobre las visitas**

5. ¿Cuántas son y cuál es el objetivo principal de las visitas que realizan a las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto?

A en el tema de las ayudas técnicas tenemos 3 fases de visitas, una visita inicial que es una visita de verificación de cumplimiento de requisitos donde vamos evaluamos, se hacen verificaciones porque también nos ha pasado en algunas situaciones que el equipo profesional depura la base de datos, llama y cumplen con los requisitos e informan “sí tengo una rueda hace 5 años que me la dio la EPS”, vamos a la visita a hacer la verificación y hacer la

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

evaluación desde el área fisioterapéutica y desde el área psicosocial y resulta que es una silla buena entonces no aplica para el proyecto, entonces es una visita fallida qué hicimos pero entonces qué hacemos en la primera visita (más o menos dura 3 horas), van las dos profesionales con su documentación el área la evaluación psicosocial, la fisioterapeuta con su evaluación motriz con la prescripción de la ayuda técnica son los documentos de exoneración de responsabilidad, consentimiento informado, acta de compromiso, autorización de uso de imagen toda esa información se lee a la familia y tenemos la visita como dos momentos, entonces la fisioterapeuta está con el usuario evaluando las condiciones funcionales y el psicólogo (que en este caso, tenemos dos psicólogas) está con parte de la familia abordando, pues como la temática que dice en el formato se toman las medidas se dan orientaciones frente a cuando llegue la ayuda técnica las posibilidades que tenga la persona de incluirse en otros programas de la ciudad desde allá se empieza a sensibilizar en eso que la ayuda técnica es un vehículo para que la persona pueda incluirse, la idea no es llevarla la silla de ruedas y que la persona se quede allá, no es que esa silla de ruedas le sirva para su entorno inmediato, entonces esa es la primera visita en esa visita igual pedimos documento de identidad, pues copia del SISBEN, que ellos lo deben de tener o nosotros les descargamos el certificado, hay una restricción ahí para pensionados y la cuenta de servicios en que ellos nos entregan cuando es una persona con una discapacidad múltiple o una persona menor de edad. La información también se le pide al cuidador cuando el usuario es dependiente de cuidado, se hacen las observaciones y luego de esa visita, hacemos un comité técnico, ese comité técnico lo hacemos el equipo, el supervisor otro profesional de la unidad de discapacidad y yo, hacemos un Comité Técnico donde realizamos un análisis de cada caso y se determina si es aprobado o no, entonces por lo general de ahí el fisioterapeuta dice nosotros antes de salir a hacer las visitas le damos una capacitación al equipo sobre todo a las fisioterapeutas en toma de medidas de la silla de ruedas porque no todos los fisioterapeutas están preparados para eso, entonces hacemos una inversión de cuenta de “Amigos” porque eso no está en las especificaciones técnicas y se paga una persona especializada que vende las capacitaciones y son personalizadas, entonces se hace el comité de casos y se aprueba la ayuda técnica, se establece contacto con los proveedores (lo hago yo) Johana desde la línea financiera, la relación con las medidas y las fotos del usuario y se mandan hacer las ayudas técnicas de una vez se apruebe, las profesionales llaman al usuario y le dicen su silla de ruedas fue aprobado ya nos toca esperar más o menos entre 45 y 60 días, que es la fabricación porque son sillas personalizadas, no es irnos para allá a comprar la avenida oriental, sino mandadas a hacer entonces y le avisa al usuario y a la familia y así ya fue aprobable. Entonces ya cuando llegan las sillas hay una segunda visita, entonces ya en esa visita los profesionales igual llaman (yo hago el cronograma de las visitas porque tengo la experiencia de muy buenas sectorizaciones de ellos), de una entonces las profesionales llaman contactan, vamos a ir a entregar la silla de ruedas (viene silla de ruedas con cojín anti escara, una cartilla que el diseño), pues nos lo da la unidad y ya si nosotros imprimimos la cartilla hay un formato que se llama formato de entrega de ayuda técnica, hay otro formato que se diligencia que es novedad de visita domiciliaria que una parte la llena la fisio y otra la parte de la psicóloga e se toman fotos en cada visita mínimo se toman 5 fotos, cierto y las fotos que se toman son

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

este estilo de fotos que aquí te voy a mostrar que eso también ha sido otro chicharrón porque muchas veces, cuando en la comuna nos piden en PP para rendición de cuenta fotos es muy complicado, porque están los datos de las personas, ah, comprendo está toda caracterizada la foto en lugar y el nombre foto, ahí con todo, entonces tomamos este tipo de fotos 5 fotos más o menos de cada visita para poder como mostrar como evidencia antes en esa segunda visita, vamos ya esta visita es más o menos 1:30 h de duración que ya el profesional de fisioterapia hace todo el proceso de adaptación a la ayuda, sienta a la persona, mira de la parte funcional que efectivamente le queda, se entrega con cojín anti escaras, se entrega la cartilla, llevamos la garantía de la ayuda técnica y se le dan pues como todas las explicaciones y el profesional del área psicosocial refuerza lo que había trabajado en la primera visita y es como todo esa orientación frente a la oferta de ciudad, cierto, entonces ahí insistimos mucho y desde la primera visita nosotros empezamos a encontrar hallazgos, entonces que el usuario está desnutrido, que tiene problemas de tal cosa antes también hacemos una remisión a la unidad a EPI estrategias para la inclusión, hacemos una remisión de todas esas situaciones que ameritan mayor intervención porque este proyecto es muy puntual en la atención entonces remitimos el caso y allá ya lo cogen y empiezan a hacerle pues como a profundidad mayor seguimiento entonces en esa visita vamos hacemos la entrega hacemos todo el protocolo y listo entregamos la ayuda técnica y a los 15 días más o menos hacemos la tercera visita que en la tercera visita volvemos con novedad de visita y hay un formato que es seguimiento a la entrega de la ayuda técnica es un formato que diseñaron desde la unidad y es efectivamente en mirar esa ayuda técnica que le ha generado a la persona si de pronto le ha generado un dolor o le ha generado mayor comodidad o ha tenido la posibilidad de desplazarse, entonces hay un seguimiento, el mismo profesional psicosocial vuelve y refuerza toda la parte de nuevo a ver que está haciendo si está participando hacemos ese seguimiento ya en la tercera visita.

6. Sobre cada visita, ¿Cuáles son los principales procesos y actividades que se llevan a cabo?

Lo que te dije para las visitas, entonces la verificación lo primero que hacemos es verificar bases de datos que es una dificultad importante porque llegan bases de datos de la unidad, pero llegan bases de datos muy desactualizadas, internamente allá nos dicen vamos a mandar los postulados, pero efectivamente con los postulados hay mucha gente que ya no está en los teléfonos, que se cambió de dirección, la gente también rota mucho de vivienda eso es una gran limitante, el tema de las bases de datos desactualizadas bueno, se hace la verificación y ya se organizan las visitas, pues el protocolo que te dije se organizan las visitas por sectores nos interesa mucho organizarlas por sectores porque eso facilita también y salir el tiempo optimiza el tiempo, entonces yo cuadro que en la primera visita hacemos 3 visitas en el día, casi que a una cuadra la una de la otra y a la otra cuadra para que les pueda rendir como el tiempo, cierto, entonces eso ha sido como un factor de éxito del proceso y ya pues es como si seguir como el paso a paso.

### **Captura de Información**

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

### 7. ¿Quién es responsable de registrar los datos en los formatos en cada visita?

Que las profesionales de fisioterapia y la profesional del área psicosocial porque acuérdate que tenemos otro componente que es el de campamento de inmersión de vida independiente que ese es otro proyecto y el otro componente que es el de formación a organizaciones en emprendimiento, entonces en las visitas son el fisioterapeuta y el profesional psicosocial en los campamentos de inmersión los responsables son los instructores

### 8. ¿Qué tipo de información se recopila durante las visitas? (por ejemplo, datos médicos, socioeconómicos, legales, de rehabilitación, etc.)

Todo lo relacionado con el aspecto físico todo el aspecto desde el área psicosocial, hay unos formatos que tienen una información de los usuarios como unos datos generales que inclusive ellas se sientan juntas porque como en cada formato van los mismos datos, entonces ella la diligencia juntas, cierto porque es para no tenerle que preguntar yo y ahorita pregúntale vos, entonces hay una información general que se toma en conjunto y ya de acuerdo, como a las especificidad del área, entonces lo que tiene que ver con dinámicas familiares, ya con aspectos más, eh, relevantes del paciente en cuanto al tema de relaciones familiares dinámica familiar, eh, si está incluidos y ha participado como en programas desde el área de fisioterapia es una evaluación netamente funcional todo lo que tiene que ver con la condición de discapacidad inclusive todo el tema de manejo del dolor si tienen dolor si tienen muchas por presión, cierto ahí y ya en el tema de la prescripción de la ayuda técnica ya es limitarse mucho a tomar medidas evaluar y ya determinar de acuerdo a la condición a la al nivel de discapacidad que silla es la más adecuada para ese paciente.

### 9. ¿Existe un estándar para la consistencia de los datos que se registran? Ejemplo: Mayúscula sostenida; lapicero, lápiz, marcador; H: hombre, M: mujer; V: discapacidad visual, F: discapacidad física; etc.

No, yo pienso que el estándar es que sea con lapicero de tinta negra y que no haya tachones porque por todo el tema del sistema de gestión de calidad tratamos al máximo de que no haya ni corrector ni que hayan tachones que se diligencie con lapicero negro, pero no hay una orientación como técnica más para el manejo de mayúscula, inclusive era muy charro, porque en el contrato pasado era un psicólogo que escribía era impresionante porque la supervisora me decía Maritza yo no le entiendo ni lo que dice, pero yo qué hago si nosotros no tenemos una orientación frente a eso, entonces era difícil porque era muy complicado leer las recomendaciones, pero no hay orientaciones frente a

### 10. Mencione el nombre (si los conoce) de los formatos específicos que utilizan para registrar los datos en cada visita y haga una breve descripción de su diligenciamiento.

Primera visita, entonces todo el formato psicosocial que maneja la psicóloga la evaluación psicosocial, está la prescripción de la ayuda técnica la evaluación motriz que las hace el fisioterapeuta está todo el tema de exoneración de responsabilidades, consentimiento

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

informado, autorización de su imagen, acta de compromiso que deben firmar los usuarios, novedad de visita acta de entrega de la ayuda técnica, seguimiento a la adaptación de la ayuda técnica , son como los formatos más más establecidos en las visitas.

11. Estos formatos que se aplican en las vistas, ¿son de uso exclusivo del proyecto o son formatos estandarizados para muchos proyectos?

Estos son formatos que la unidad ha ido estandarizando y que le sirven a muchos proyectos. Que a veces el equipo inclusive sugiere esto, pero allá han recogido como información de varios proyectos y aplican porque en el contrato pasado teníamos uno del área de teníamos trabajo social y psicología y en los equipos teníamos trabajadora social en otro equipo teníamos psicología y la información no era igual, entonces eso se nos prestaba para mayores inconvenientes a la hora, pues como entregar informes, entonces este año decidieron como unificar eso.

12. ¿Conoce quien ha diseñado esos formatos o cuál es la instancia administrativa que los proporciona?

No.

13. ¿Estos formatos son completados en cada visita o se deben completar en un momento diferente?, en caso de ser completados en un momento diferente, describa ese proceso.

Parte de los formatos se diligencia en la visita, pero muchas veces el equipo por la orientación que tiene quedar en la visita y que la visita no se nos convierta en una encuesta tipo encuesta, vengo a preguntar porque es más una visita de orientación entonces el equipo va tomando sus noticas y cuando llegan acá a la institución terminan de diligenciar el formato.

14. ¿Se utilizan dispositivos electrónicos para la captura y/o transferencia de datos?  
¿Cuáles?

No solamente el celular para tomar las fotos con fecha y hora de la visita.

### **Gestión y almacenamiento de datos**

15. ¿Cómo se aseguran de mantener la confidencialidad y la integridad de la información?

Mira, pues nosotros acá con el equipo aquí la información, eh, los profesionales la traen inmediatamente archivamos en carpeta como tú lo viste en la carpeta esa misma carpeta se escanea se tienen un drive escaneada y los equipos hacemos un trabajo permanente con la información que manejan de los usuarios que no es una información de pacillo, no es una información de sentarse en el carro a conversar de los usuarios entonces se ha trabajado como mucho en ese sentido con ellos, entonces creo que ahí aseguramos bastante la información y ya finalizado el proyecto se le entrega toda la información mensualmente con los informes

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

se va entregando información y una vez finalizado el proyecto se entrega al archivo físico a la unidad.

16. ¿Cómo es el proceso de almacenamiento de datos durante y después de las visitas?  
¿Se utilizan bases de datos o sistemas de archivos físicos?

Usamos carpetas para el almacenamiento físico y un drive para el manejo de los datos de los usuarios.

17. ¿Cuánto tiempo tardan los datos en ser transportados desde su producción hasta ser llevados a su lugar de almacenamiento?

La información los profesionales salen a hacer la visita y la información regresa a la institución la información que traen y una vez la traen se procede con escanear la información y el archivo físico de manera inmediata y ya cuando finalice el proyecto se entrega se entrega el archivo físico porque ya la parte escanea en cada informe como te digo, se van mandando las evidencias.

### **Análisis de Datos**

18. ¿Quiénes son los responsables de analizar los datos recopilados?

En el tema de las visitas, el equipo, el supervisor es otro porque mira lo que hacemos análisis en el comité de casos, entonces hacemos comité técnico ahí analizamos la información y vemos si procede la entrega de la ayuda técnica o si no es procedente, entonces se hace, pues como en el análisis conjuntamente el equipo de trabajo, la coordinación, la supervisión y otro profesional de la unidad.

19. ¿Qué resultados se buscan obtener a través del análisis de datos?

Que las personas se puedan beneficiar de la ayuda técnica básicamente, es como la finalidad que efectivamente la información que traigan los profesionales porque yo insisto mucho como trabajadora social, insisto mucho porque una cosa es estar en campo y otra cosa es estar sentado allá de acuerdo, entonces cuando yo estoy en campo conozco las reales necesidades de la persona cierto, cuando dicen “ay es que hay 20 escalas y quién lo va a ayudar a bajar”, eso no le impide que tenga una silla porque mira la agente tiene que empezar a canalizar su red de apoyo, yo hago mucho énfasis con el equipo cuando vamos a pasar la información, cuando vamos a sentarnos al comité hay que defender el caso, hay que tener mucha claridad y hay que asegurarnos de que efectivamente esa persona que visitamos necesita la ayuda técnica y dar la pelea porque si no nos ha pasado que ah, no, entonces no porque quién lo va a ayudar, no, entonces siempre estoy pilas con esto que si no tiene red de apoyo miramos quiénes van a ser la red de apoyo cierto porque efectivamente la finalidad es que la persona pueda beneficiarse de la ayuda técnica.

20. ¿Existe un sistema de gestión de datos o software específico que utilizan para hacer análisis o seguimiento a los datos?

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

No, mira, yo tengo una base de datos donde es una base de datos en Excel, entonces yo tengo la información de la persona, cédula fecha de nacimiento discapacidad diagnóstico dirección y ahí yo hago el seguimiento quien hizo la primera visita quién hace la segunda visita que hace la tercera visita si fue visita efectiva no fue efectiva, pero es como más un como un tablero de control, uh, uh

21. ¿Cómo se produce y presenta la información (formatos específicos) derivada del análisis de datos?

Nosotros hacemos un acta de la reunión del Comité Técnico se hace un acta en el formato que allá en la unidad y se pasa toda la información de las sillas que fueron aprobadas, nombres de la persona, documento identidad de que común a que diagnóstico y qué tipo de silla le están aprobando, si es convencional, si es si una rueda automática o si es una situación neurológica.

22. ¿A quién va dirigida esta información?

Esa información, como te digo la hacemos conjuntamente con el supervisor cierto y después como él elige central para determinar si la persona, eh, se le va a aprobar o no la ayuda técnica, entonces esa información que dan para la unidad de discapacidad

### **Retención y Eliminación de Datos**

23. ¿Cuánto tiempo se conservan los registros dentro del proyecto?

Todos los tenemos durante el contrato, por ejemplo, este contrato es hasta diciembre nosotros una vez finaliza el contrato todo lo trasladamos a la unidad, todo se traslada allá, pero los registros permanecen en la institución durante la duración del contrato.

24. ¿Se tienen políticas o procedimientos específicos para la retención y eliminación de datos una vez que ya no son necesarios?

No pues internamente, pero ya sería interno a la institución sí, la institución conserva la información de todos los contratos en un drive por otros 5 años, la institución si conserva a nivel institucional porque de pronto hay algún requerimiento de contraloría, pues de alguna de las IES cierto, entonces nosotros sí conservamos en un drive donde subimos la información, ese es el compromiso que tenemos subir la información que mañana de pronto no estoy yo, pero que la información quede.

### **Transferencia de Información**

25. ¿Cómo se comparte (canales de transmisión) la información recopilada entre los actores del proyecto?

Comunicación, nosotros nos sentamos y conversamos entonces, eh, van a ser la visita entonces luego de que hacen la visita nos sentamos y conversamos nos sentamos antes del Comité Técnico nos sentamos y conversamos si esta dificultad se presentó, pero es una conversación muy inmediata, no es que ellas hacen visitas y esperamos al comité técnico, no

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

ellas preparan el comité yo inclusive les paso un formato donde preparamos qué aspectos desde lo psicosocial qué aspecto desde los físicos tenemos que resaltar en esa reunión, pero es una conversación muy fluida, ahorita por ejemplo, me escribieron están entregando una ayuda técnica este muchacho se pasó de casa y yo porque es por presupuesto participativo, no se fue a otra comuna, no y yo ah, bueno, no hay problema si está dentro de la misma comuna dos no hay problema se actualiza la información en el en el SIBIS porque cuando es de otra comuna, siento que nos genera dificultades por el recurso que se prioriza entonces yo casi que tiempo completo, estoy permanente comunicación con ella entonces una comunicación muy fluida.

26. ¿Quién tiene acceso a la información una vez ha sido almacenada por parte de las profesionales de campo?

Mira, eh, los auxiliares porque ellos almacenan, apoyan con escanear con todo eso, pero ellos me tienen que suministrar mi información para los informes entonces yo, por ejemplo, le paso a Jenny y a Juan Pablo les digo estas son las visitas de septiembre, necesito que me las organicen en carpetas por comunas en este orden entonces ellos ya saben, y me organizan la información

### **Dificultades y recomendaciones**

27. ¿Ha enfrentado desafíos en la captura, transferencia o gestión de los datos producidos en alguna de las visitas? ¿Cuáles?

¿Cuáles serían si existe algún desafío que haya experimentado, pero desafíos cómo en qué en el ciclo de la información en el manejo de la información? no yo pienso que el desafío más que nada es Cuando no hay cupos cuando no hay personas para llenar los cupos cuando no hay personas para llenar los cursos exactamente cuando no hay personas entonces ahora estamos pegados de un cupo de la comuna 14 entonces es ya busque porque empieza uno a buscar, yo llevo 30 y 35 años en la institución entonces tengo mucho conocimiento de la comunidad, yo conozco mucha población con discapacidad, muchos líderes he estado en muchas partes, entonces empieza a buscar y empieza a buscar y a buscar y a buscar entonces es son de los grandes desafíos cuando nos damos cuenta que hay en comunas que priorizan recursos sin tener de base, las necesidades de la comunidad. Entonces, por ejemplo, comuna dos priorizó 25 de ruedas nos mandan de la unidad un listado de tantas personas, muchos no aplicaban y empieza a movilizar a preguntarle al uno y al otro, ¿conoces una persona que necesita ayuda técnica?

28. ¿Existen cuellos de botella (momentos donde se frena el proceso) en el flujo de información que les gustaría resolver?

De la fabricación de la silla de ruedas con los proveedores se tardan entonces es como cuando tienes un trabajo ahora en la casa ahí resultó otra cosa, entonces, eh veas que era mi el proveedor nos dice es que a mí no me han entregado esto y entonces digo yo bueno el equipo aquí hacen acompañamiento a esto, pero deberían ya estar entregando las ayudas técnicas el

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

tiempo, entonces eso no es mirando el tiempo cada vez es más reducido y no tienes que ver con información que se entrega destinos no porque no porque nosotros, mira, por ejemplo, hacemos comité técnico una vez se aprueban las de ruedas se sientan los equipos y en una tabla que tenemos de Excel montan la información del usuario y todas las medidas inmediatamente, yo sé la paso al proveedor inmediatamente al día siguiente, entonces no es demora en nosotros es ya más que todo la operación del proveedor.

29. ¿Considera que alguno de los formatos que utiliza en las visitas puede ser ajustado para un mejor desempeño en su aplicación?

Pues mira con el equipo tenemos esa tarea precisamente de mirar los formatos como te decía como esa parte inicial qué son los datos, pues que no los profesionales se vayan y pregunten lo mismo, mirad, pues cómo se puede articular cierto, pero con el equipo tenemos como esa tarea de sentarnos y mirar cómo hacer las recomendaciones.

30. ¿Tienen sugerencias para mejorar el proceso de captura, almacenamiento, análisis y transferencia de información en el proyecto?

Lo que siempre hemos dicho, en el tema de la base de datos yo pienso que es un punto débil de la unidad entonces sí porque efectivamente invertimos mucho tiempo en llamadas, en verificar, en mirar que hay teléfonos que efectivamente no son entonces no sé a través de qué sistema de información, por ejemplo, el tema de la gente que se postula la mantienen actualizada.

*Fin de la entrevista, muchas gracias.*

### **8.1.8. Anexo- Matriz de análisis**

Disponible en carpeta compartida: "Consultoría Juan Esteban Jiménez Álvarez"

### **8.2. Anexo- Guía grupo focal.**

Documento guía para el desarrollo de grupos focales en el marco de la elaboración de flujos de información del proyecto de Rehabilitación funcional y Vida Independiente de la Unidad de Discapacidad de Medellín.

#### **A. Introducción a la actividad de grupo focal**

Este es el segundo momento de la consultoría, donde a partir de las preguntas relajadas en la actividad de entrevistas, se podrán mapear los primeros flujos de información del proyecto. Se trata de un encuentro con todo el equipo en el cual se abordarán detalladamente cada una de las actividades y procesos (en perspectiva de gestión de la información) en los que participan los actores del mismo proyecto; esto a través de una guía metodológica que propone un ejercicio colectivo y dinámico para lograr identificar las actividades y procesos, las alternativas para llevarlos a cabo, las decisiones sobre cuales alternativas aplicar y los efectos de ponerlas en marcha.

#### **B. Dinámica del encuentro**

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

Se realizarán mapas de flujo de acuerdo a las actividades asignadas al equipo, descritas en las especificaciones técnicas del proyecto. Para esto se hará uso de material didáctico (ver lista de materiales, literal C), se llegará a acuerdos entre los participantes sobre la manera en que se desea describir cada proceso, se tendrán momentos de retroalimentación y finalmente se dispondrán los primeros mapas de flujos de información.

### **C. Materiales (en caso de encuentro presencial)**

- Marcadores
- Papel grande o cartulina en blanco
- Etiquetas adhesivas para poner notas importantes en los procesos
- Figuras geométricas en papeles de colores para representar procesos, decisiones, acciones.

### **D. Momentos de la actividad**

- Propósito del ejercicio e introducción a los Flujos de Información (10 minutos)
- Mapeo de Flujos (90 minutos)
- Presentación de Mapas (15 minutos)
- Retroalimentación (10 minutos)
- Conclusiones y Acciones Sigüientes (10 minutos)

### **E. ¿Cómo usar las figuras geométricas en el mapeo de flujos de información?**

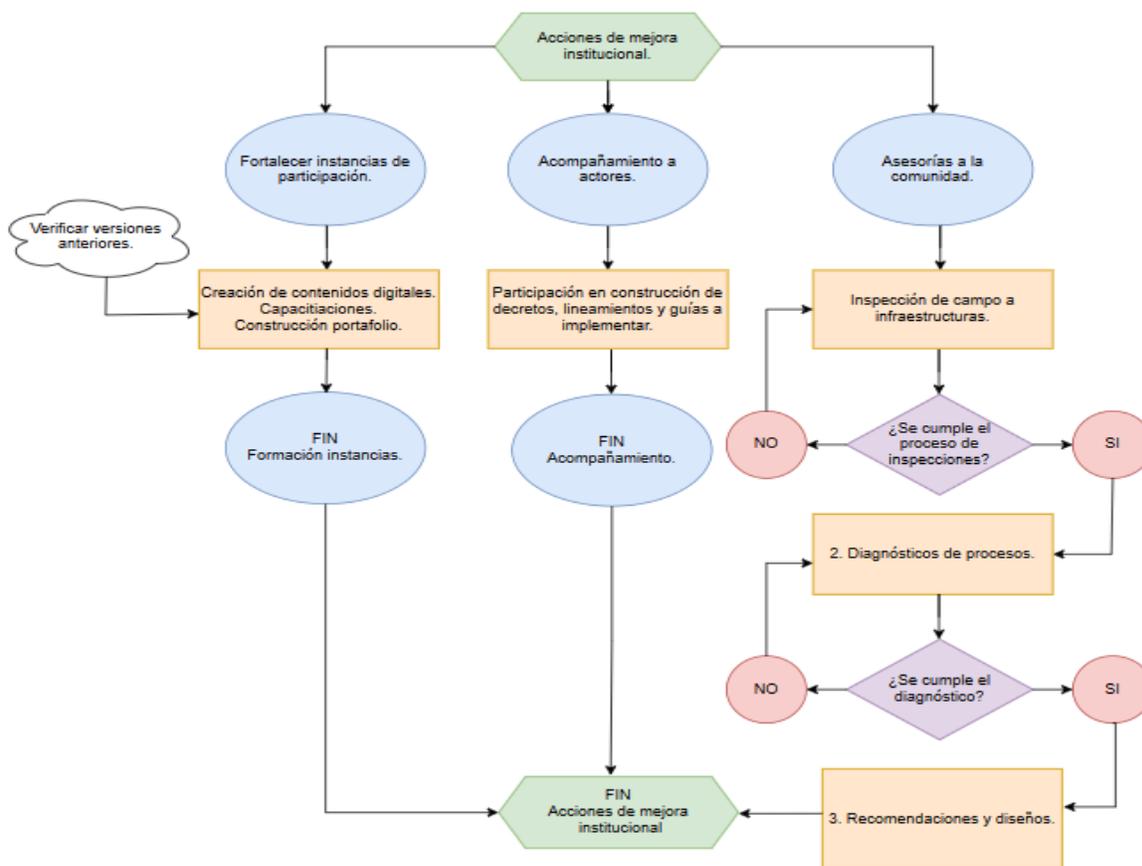
Cada una de estas figuras geométricas representan un elemento diferente dentro del mapa de flujo de información. Al utilizar las figuras de esta manera, se crea un mapa de flujo visual y comprensible que ayuda a los equipos a analizar y mejorar sus procesos.

- **Óvalos:** se utilizan comúnmente para representar el inicio y el final de una actividad dentro del flujo de información. Ejemplo: “Encuentro de experiencias” y cerraría con “Fin del encuentro”.
- **Rectángulos o Cuadrados:** se utilizan para representar los pasos o procesos en el flujo de información. Cada rectángulo o cuadrado debería contener una breve descripción del proceso, como: "Recopilación de datos en campo" o "Almacenamiento de datos en archivo físico" o “Análisis de los datos”, etc.
- **Rombos:** son útiles para representar puntos de decisión en los que se realiza una pregunta o se evalúa una condición. Si el proceso implica verificar si se cumplen ciertos criterios antes de continuar, un rombo puede ser el símbolo adecuado, por ejemplo “¿Se encuentran completos los datos requeridos?”.
- **Círculos:** se pueden utilizar para indicar una bifurcación (alternativa de la decisión) generada por un rombo, por ejemplo: si la decisión a tomar dentro del rombo implica responder “Sí o No” un círculo llevará la palabra “Sí” y otro círculo llevará la palabra “No”.

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

- **Líneas con Flechas:** Se deben conectar las figuras geométricas con líneas que tengan flechas para que indiquen la dirección del flujo de información. Esto muestra cómo los procesos están interconectados.
- **Notas Adhesivas:** Las notas adhesivas son útiles para agregar detalles adicionales o comentarios a cada paso del flujo de información. Se usan en esos momentos dónde necesitas ser muy claro para que el proceso sea exitoso. (Perroni Pedemonte & Huarniz Carvajal, 2021)

### F. Ejemplo 1: Representación gráfica de mapa de flujo (elaboración propia).



### G. Ejemplo 2: representación textual de flujos de información (elaboración propia).

- **Inicio del Proceso:** Inicia el proceso de captura de datos y producción de información.
- **Identificación de Fuentes de Datos:** Identifica diversas fuentes, como encuestas, censos, estudios previos, entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales relacionadas con la discapacidad.
- **Captura de Datos:** Procede a capturar datos de manera sistemática y organizada a través de formularios, entrevistas, registros médicos y otros medios relevantes sobre las personas con discapacidad y las diferentes instancias de participación.

## **Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

- **Almacenamiento de Datos:** Almacena los datos capturados en una base de datos segura y accesible.
- **Procesamiento de Datos:** Mediante análisis estadísticos, sociológicos, pedagógicos, psicológicos, normativos, para obtener información significativa.
- **Generación de Informes Iniciales:** Crea informes iniciales basados en los datos procesados para obtener una visión general de la situación de la discapacidad en Medellín.
- **Consulta Ciudadana:** Involucra a la comunidad y a partes interesadas clave en el proceso mediante consultas, foros y reuniones para recopilar información adicional y validar los hallazgos.
- **Ajuste de la Política Pública:** Utiliza los resultados del análisis y la retroalimentación de la consulta ciudadana para ajustar y mejorar la política pública de discapacidad de Medellín.
- **Elaboración de Estrategias y Acciones:** Desarrolla estrategias y acciones específicas basadas en los datos y el análisis, enfocadas en mejorar la inclusión y la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Monitoreo y Evaluación:** Establece un sistema de monitoreo continuo para evaluar la implementación de la política pública y sus efectos en la comunidad de discapacidad.
- **Generación de Informes Finales:** Crea informes finales que resuman los logros, desafíos y recomendaciones basadas en la información recopilada y el proceso de producción.
- **Fin del Proceso:** Concluye el proceso de captura de datos y producción de información.

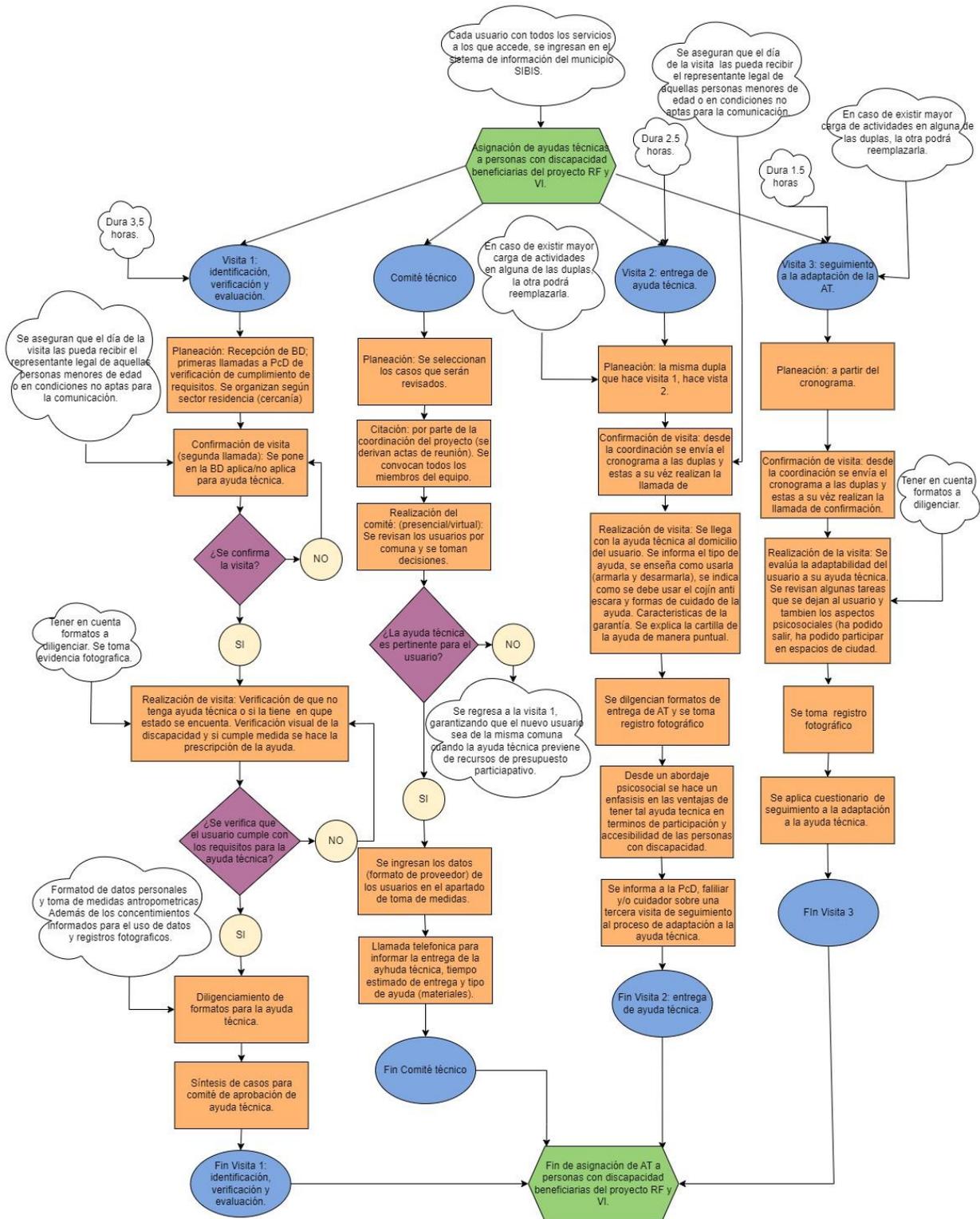
### **8.2.1 Anexo- Evidencia fotográfica grupo focal.**

Disponible en carpeta compartida: “Consultoría Juan Esteban Jiménez Álvarez”

# Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

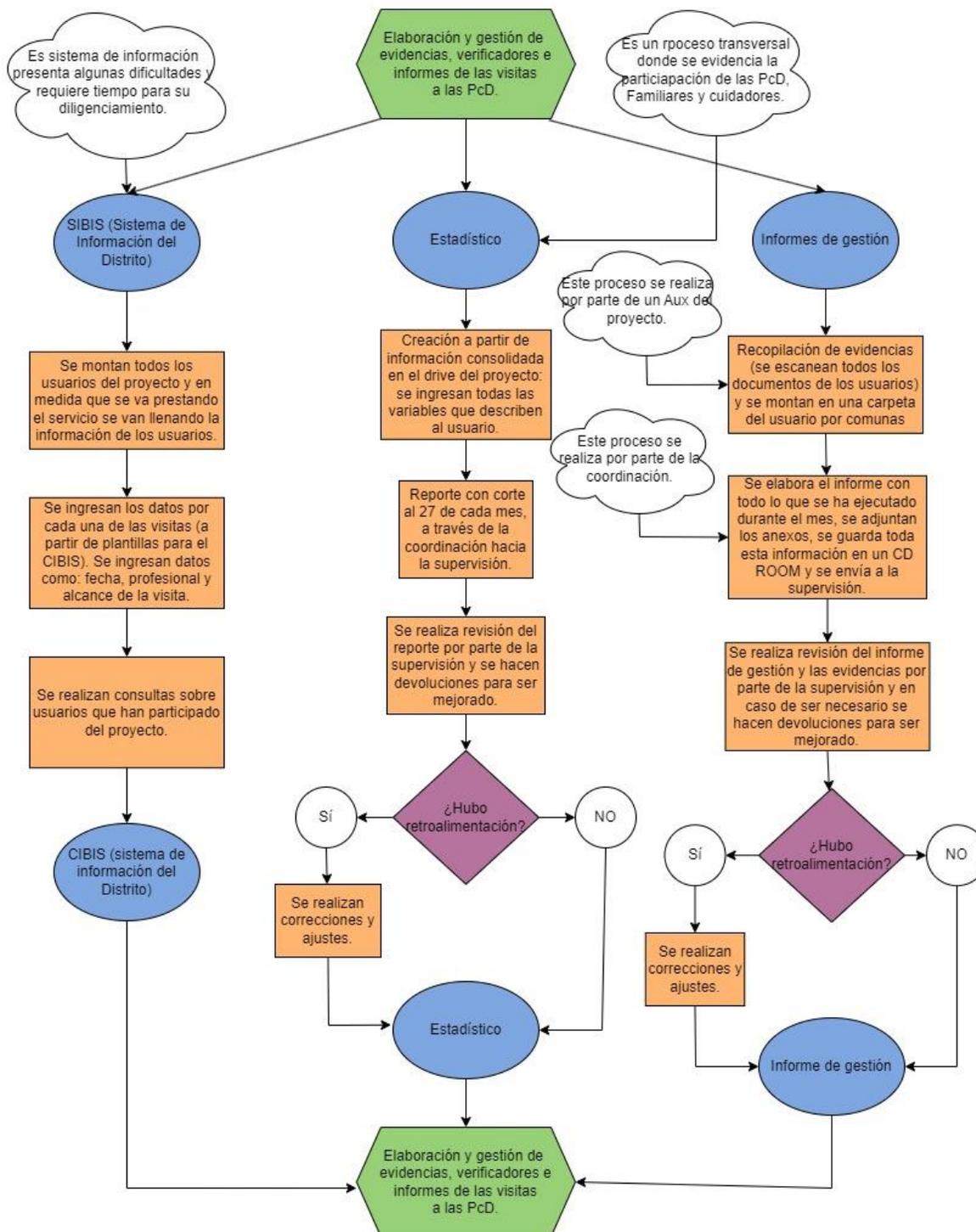
## 8.3. Anexo-Flujos de información.

### 8.3.1. Anexo- Asignación de Ayudas Técnicas.



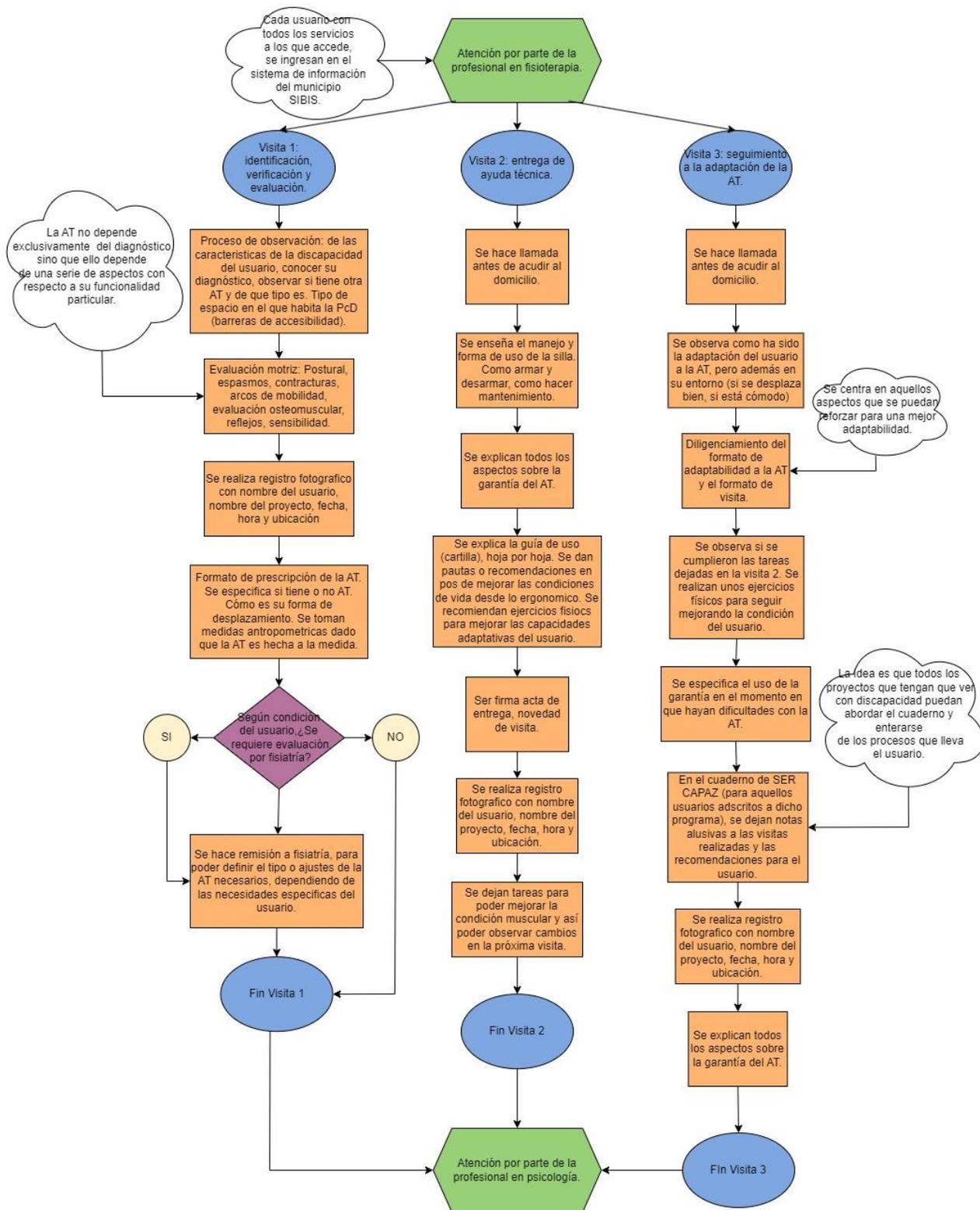
# Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

## 8.3.2. Anexo- Gestión de reportes e informes.



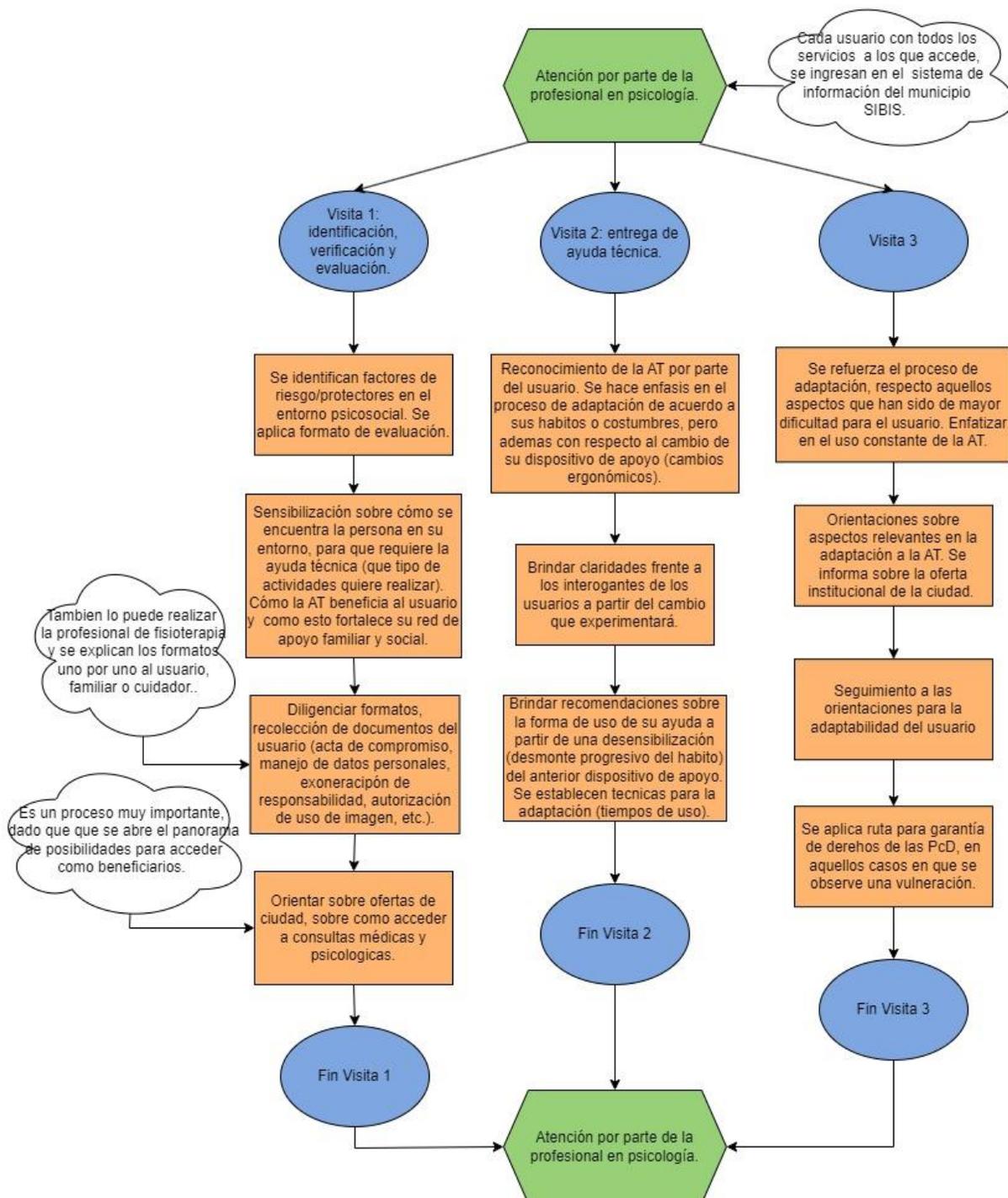
# Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

## 8.3.3. Anexo- Atención fisioterapia.



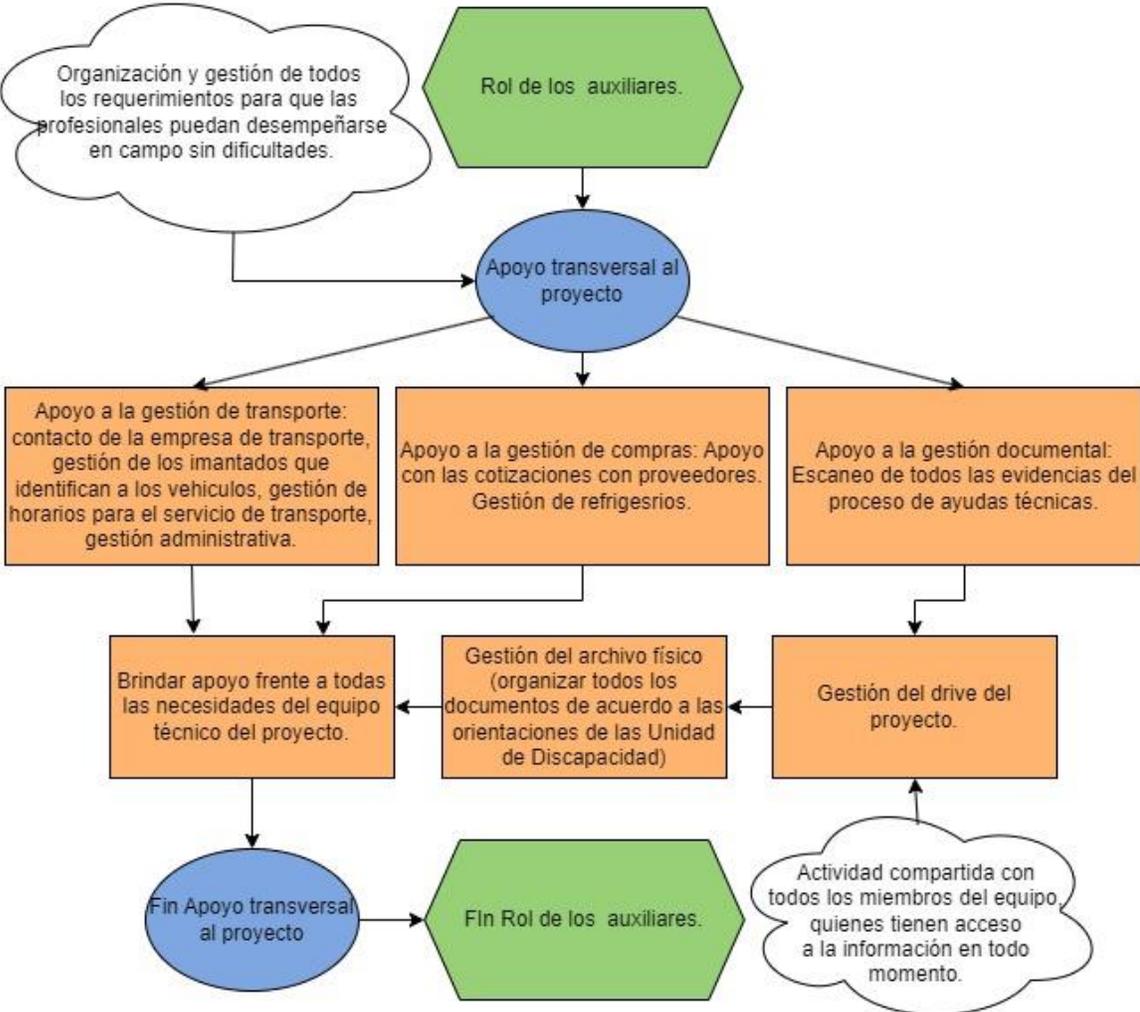
# Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

## 8.3.4. Anexo- Atención psicosocial.



**Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.**

**8.3.5. Anexo- Apoyo a la gestión (Auxiliares).**



## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

### 8.4. Anexo- Acta de reunión equipo técnico RFVI

Consultoría RFVI							
Acta de reunión 250923							
<b>Lugar:</b>		Auditorio, Unidad de Discapacidad de Medellín.					
<b>Actividad o tema:</b>		Primera reunión equipo Rehabilitación Funcional y Vida Independiente.					
<b>Elaborado por:</b>		Juan Jiménez					
<b>Objetivo de la reunión:</b>	Socializar la propuesta de consultoría con los miembros del proyecto de RF y VI	<b>Fecha:</b>	25-09-2023	<b>Hora Inicio:</b>	9 am	<b>Hora Finalización:</b>	10 am
<b>Actividad o tema:</b>	Primera reunión equipo Rehabilitación Funcional y Vida Independiente.	<b>Anexa lista de asistencia</b>					
		<b>SI</b>	<b>X</b>	<b>NO</b>			

AGENDA (ORDEN DEL DÍA)	
ITEM	TEMA
1	Reconocimiento del equipo técnico (Intercambio de contactos)
2	Presentación de la propuesta de consultoría.
3	Inquietudes y aportes

DESARROLLO TEMÁTICO
<p>EL espacio inicia a las 9 am con la participación de todas las miembros del proyecto, incluyendo el coordinador Juan David Bedoya. Se realiza una breve presentación de cada uno de los participantes y se procede con la contextualización del proyecto de consultoría en el marco de la maestría en Políticas Públicas que se encuentra en proceso, y se explica la relevancia de este proceso en la articulación con la PPIPDCD. Se explica el objetivo general del ejercicio de consultoría y el alcance que tiene que ver con la realización de un diagnóstico sobre el estado de los procesos de información que se presentan en el proyecto, una ruta metodológica que será ejecutada en los próximos meses y una serie de recomendaciones para tener en cuenta en el futuro del proyecto. Se explica la necesidad de realizar algunos encuentros entre las partes para llevar a cabo los objetivos planteados; de igual manera se informa sobre el aval dado por la líder de proyectos Melitza Bogallo, para dar inicio a la consultoría.</p>

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

Por parte del equipo de RF y VI, se nota una buena disposición frente a la propuesta y todas las personas responden estar de acuerdo con lo planteado, que tendrá que ver con ejercicios de encuentros grupales, además de entrevistas para lograr obtener la mejor información posible.

Se realiza intercambio de contactos con la coordinadora Maritza Posada, quien muy amablemente se pone en disposición para este trabajo.

### CONCLUSIONES

1	Se presenta la propuesta de consultoría
2	Se conoce el equipo de RF y VI
3	Se da inicio al proceso

Tareas asignadas en la reunión	Responsable	Fecha de compromiso
Creación de grupo WhatsApp	Juan Esteban Jiménez	26/09/2023
Envío de formatos del proyecto	Maritza Posada	26/09/2023
Programación de fechas para entrevistas	Juan Esteban Jiménez y Maritza Posada	03/10/23

### PROXIMA REUNIÓN

<b>Lugar y Fecha</b>	Finalizada la consultoría en febrero de 2024.
----------------------	---

### ASISTENTES A LA REUNIÓN

Nombre	Dependencia	Teléfono/ Celular	Correo Electrónico
Juan Esteban Jiménez Álvarez	FCE- UdeA	3012186389	jjsteban@gmail.com
Juan David Bedoya	Supervisor	3128564271	juan.bedoyac@medellin.gov.co
Maritza Posada	Coordinadora	3178929304	maritzaposadaz@gmail.com
Liliana Zapata	Fisioterapeuta	3015614205	
Luisa Vélez	Psicóloga	3136869827	
Elizabeth Escobar	Fisioterapeuta	3103963591	
Astrid Peña	Psicóloga	3183930084	

## Implementación de procesos de información en el marco de la Política Pública para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Medellín 2023-2024.

### 8.5. Anexo- Visto bueno para consultoría (Unidad de Discapacidad)



Medellín, 11 de septiembre de 2023

Señores:  
Comité de Maestría en Políticas Públicas, Facultad de Ciencias Económicas –Universidad de Antioquia.

Asunto: Visto Bueno para consultoría de Sistemas de Información, Equipo de Discapacidad de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.

Cordial saludo,

En respuesta a la solicitud realizada por el señor Juan Esteban Jiménez Álvarez identificado con CC 1017157245, como estudiante de Maestría en Políticas Públicas, frente a la realización del trabajo en el marco del proyecto de Rehabilitación Funcional y Vida Independiente que se ejecuta a través del Equipo de Discapacidad, cuyo alcance es el diagnóstico de los procesos de información, propuesta de ruta de acción para la mejora de las técnicas de captura, almacenamiento y análisis de los datos para la producción de información, además de las respectivas recomendaciones para la mejora de dichos procesos; el Equipo de Discapacidad da visto bueno para la realización de este trabajo académico que resulta importante como insumo hacia la consolidación del Sistema Distrital de Información para la inclusión de las personas con discapacidad.

Cualquier inquietud será atendida en el correo [Melitza.bogallo@medellin.gov.co](mailto:Melitza.bogallo@medellin.gov.co)

Atentamente,

  
Melitza Bogallo Cañas  
Líder de proyecto.  
Equipo de Discapacidad.