

DUBS

Sistema de caracterización y almacenamiento de la información de la población atendida por la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Santiago de Cali.



Recolección de Datos

Organización, consolidación y almacenamiento de información de **113.545 beneficiarios caracterizados**.

Información centralizada que ayuda a la mejora de procesos, disminución de tiempos de atención y trámites.

Atención de **9.000 personas** por mes

Trazabilidad de **1.959 casos de violencia** en la subsecretaría de equidad de Género.

Evaluación de **315 rutas de atención** en la subsecretaría de Equidad de Género.



Decisiones basadas en datos

Permite **analizar indicadores de violencia y socioeconómicos**, ayuda a **ejecutar la ruta de atención integral y variadas campañas de sensibilización**.



DUBS

Alcaldía Municipal de Santiago de Cali - Secretaría de Bienestar Social

**GANADORA DE LOS PREMIOS
ÍNDIGO 2018**

CATEGORÍA:
Procesos digitales

**Tipo de
organización:** *Orden territorial*

**Tipo(s) de
Innovación:**
*Funcional-estructural: Hacer cambios en los
procesos y en la forma de hacer las cosas.*

*Innovación de servicio y producto: Nuevas formas
de llegar al usuario con servicios o productos que
benefician al ciudadano.*

*Innovación sistémica: Nuevas formas de
interactuar con terceros.*

Sitio Web: *info.dubs.com.co*

Esaud Urrutia Noel
Secretario de Bienestar Social
Contactoesaud.urrutia@cali.gov.co

Este documento tiene CC BY 4.0



1. RESUMEN

Dubs es un sistema de información para la caracterización de población que consolida de forma centralizada las acciones en beneficio de los diferentes grupos poblacionales (adulto mayor, mujeres, habitantes de calle) que atiende la la Secretaria de Bienestar Social en cada Subsecretaría de la Alcaldía de Santiago de Cali. De esta manera se puede acceder a la información de forma eficiente y en tiempo real, logrando mejorar los procesos de atención a la comunidad y convirtiéndose en una herramienta fundamental para el proceso de toma de decisiones basadas en datos.

2. NECESIDAD QUE MOTIVÓ LA CREACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Una de las principales razones que motivó la creación de este sistema, fue el difícil manejo de la gran cantidad de datos e información que se registraba en los diferentes programas, encargados de atender a los grupos poblacionales. Al incrementar el número de personas atendidas por programa y no tener un sistema de caracterización apropiado; la Secretaría debía hacer un gran esfuerzo para recopilar, organizar, analizar y almacenar apropiadamente la información. Incurriendo la mayoría de las veces en malas prácticas de gestión de la información, ocasionando pérdida

de documentos, demoras en los procesos y trámites, reprocesos, desactualización de la información. Influyendo directamente en la eficiencia y en la transparencia del tratamiento de los datos por la entidad pública.

3. CÓMO LA SOLUCIÓN DIO RESPUESTA A LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA

El sistema de caracterización DUBS al organizar, consolidar, almacenar y generar trazabilidad de la información; logró avanzar en el adecuado manejo y tratamiento de los datos de los ciudadanos beneficiarios de los programas y proyectos de la Secretaría de Bienestar Social. Esto contribuyó a mejorar los procesos de atención a la población, disminuir los tiempos de trámites, llevar una trazabilidad de los beneficiarios para dar seguimiento al proceso evolutivo de las personas atendidas, ayudar al desarrollo de las políticas sociales, articulación intersectorial, evitar reprocesos y generar una cultura del registro y sistematización de la información necesaria para la actualización y tratamiento de datos. Por ejemplo, en el programa Adulto Mayor se logró: Agilizar trámites para la entrega de subsidios del programa Colombia Mayor, articular la información para alimentar la política pública de Adulto Mayor en el municipio de Santiago de Cali, entre otros. De esta

manera, el sistema ha permitido mejorar los procesos de rendición de cuentas, pues permite consultar de forma acertada y eficiente la información de cada uno de los grupos poblacionales caracterizados. Adicionalmente genera transparencia en el manejo de la información, al permitir que los datos sean reales y supervisados constantemente por cada equipo de trabajo.

4. PROCESO QUE SE LLEVÓ A CABO PARA EL DISEÑO, DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Identificando la problemática que en su momento presentaba la Secretaría de Bienestar Social en el manejo de la información, se construyó el plan de acción para el proceso de digitalización de la información, este plan se socializa con las personas encargadas de dirigir los equipos poblacionales, se les plantea la solución que surge a partir de dichas falencias en el manejo y uso de los datos de las personas atendidas y caracterizadas. Fases del desarrollo tecnológico: 1. Levantamiento de requerimientos 2. Análisis de requerimientos 3. Diseño de interfaces y definición del flujo de las mismas 4. Desarrollo de las funcionalidades descritas para dar cumplimiento a los 5. requerimientos establecidos. 6. Implementación del sistema de

información 7. Realización de pruebas internas para comprobar el aseguramiento de la calidad.

5. BENEFICIARIOS

Beneficiarios directos: Actualmente el sistema de información Dubs está implementado en la Subsecretaría de Equidad de Género, la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, en los grupos poblacionales de Adulto Mayor y Habitante de/en calle. Beneficiarios Indirectos: Corresponde a las personas atendidas en los diferentes programas de la Secretaría de Bienestar Social, un total de 113.545 beneficiarios caracterizados hasta el momento.

6. LOGROS OBTENIDOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

DUBs ha incursionado en ejes donde no se veía importante tener un sistema como este, puesto que: En cuanto los beneficios que obtuvo la implementación del sistema en el programa Adulto Mayor, de la Secretaría de Bienestar Social se pueden enumerar los siguientes: 1. Registro diario de los ciudadanos: con el registro diario del ciudadano la información se tiene actualizada día a día, lo que permite tener un control diario de las personas que se acercan por algún tipo de solicitud, requerimiento o trámite. 2.

Disminución en los tiempos de atención: al contar con información actualizada y oportuna los tiempos de atención se han reducido significativamente pasando de 10 a 15 minutos a tiempos de 3 a 5 minutos. Esto ha contribuido significativamente en el aumento de atención de la población adulta mayor en tanto se pasó de atender 1.000 o 2.000 personas por mes a 9.000 en los últimos dos años. 3. Trazabilidad de las diferentes acciones del programa: al sistematizar cada una de las acciones que se realizan en beneficio de la población, se tiene información completa sobre la gestión realizada, haciendo mucho más eficiente la forma de realizar seguimiento y monitoreo a las metas de plan de desarrollo. 4. Decisiones basadas en datos: El sistema de información ha posibilitado la generación de informes sobre caracterización de la población e indicadores de violencia y socioeconómicos. En el caso del programa adulto mayor, a través de la sistematización de las visitas domiciliarias, efectuadas por el personal del programa a adultos mayores en estado de vulnerabilidad, se ha podido avanzar en la recopilación de información sobre el fenómeno de la violencia contra el adulto mayor. Realizando análisis sobre el comportamiento de este fenómeno y el impacto que ha tenido en los últimos años en ciudad. De ahí que hoy en día Cali es pionero en la consolidación de una Ruta para la Atención integral para

Adultos Mayores Víctimas de Violencia, y ha avanzado significativamente en crear conciencia y sensibilización sobre el tema. 5. Mejoró la captación y organización de información de casos de violencia con enfoque de género. 6. Permitted gestionar la política pública de adulto mayor, ya que se tomaron decisiones basadas en Datos. 7. Permitted caracterizar y llevar registros de atenciones diarias de los habitantes de/en calle. 8. Seguimiento a la trazabilidad de 1.959 casos de violencia en la subsecretaría de Equidad de Género. 9. Evaluación de las rutas de atención en la subsecretaría de Equidad de Género, contando 315 rutas de atenciones. 10. Caracterización total hasta el momento: 113.545 personas.

7. CÓMO SE PRESENTA LA INNOVACIÓN DENTRO DEL CASO

Hoy día es vital contar con información eficiente, confiable, comparable, clara, íntegra y oportuna para la correcta toma de decisiones que permitan cumplir con los objetivos establecidos, esta necesidad nos lleva a crear este sistema de información llamado Dubs como un elemento importante y necesario para el desarrollo de todos los procesos misionales de la Secretaría de Bienestar Social. Algunos elementos innovadores consisten en que cada Módulo del sistema de información Dubs está

adaptado a cada programa de acuerdo a sus necesidades, agregando a cada uno particularidades propias tales como: 1. Adulto Mayor: Subsidios de Colombia Mayor, atención psicosocial, centros de protecciones, cartelera de eventos, entre otros. 2. Equidad de Género: Casos de violencia, rutas de atención, Seguimientos, entre otros. 3. Habitante de/en Calle: Registro diario de atenciones, dispositivos de atención, entrevistas de caracterización, entre otros.

8. PRINCIPALES OBSTÁCULOS

1. Resistencia al cambio y al uso de un sistema de información En cuanto al primero, fue muy relevante la concientización al funcionario de la importancia del registro de la información, esto se logró apropiándose del sistema de caracterización, como una herramienta necesaria para el trabajo diario y para el seguimiento de la gestión, no solo de la Secretaría de Bienestar Social, sino también de cada uno de los funcionarios. A medida que el sistema se va volviendo relevante e importante en el uso diario y en la labor de cada una de las actividades, se vuelve parte de la cultura organizacional de la entidad, permitiendo mejorar los procesos de sistematización de información, actualización de datos, análisis de información, entre otros procesos. 2. Carencia en la apropiación de las nuevas tecnologías en la función pública. Inicialmente el rechazo al uso

del sistema por parte del contexto cultural de los funcionarios de la alcaldía, pues si bien la implementación de la tecnología en los procesos públicos es un aspecto estratégico gubernamental, su integración a los ámbitos de la función pública ha sido lenta y carentes de metodologías que permitan la correcta integración de los funcionarios en dimensionar los beneficios de la tecnología dentro de la implementación de sus procesos misionales de las entidades públicas.

9. CONDICIONES QUE

HACEN POSIBLE QUE EN

EL FUTURO ESTA

SOLUCIÓN SE SIGA

IMPLEMENTANDO

Los resultados positivos en el manejo, estructura y aprovechamiento de la información han permitido que los encargados de los procesos consideren a Dubs una herramienta aliada y alineada a los objetivos de la función pública. De tal manera que existe una concientización de la aprovechabilidad de la información para el ejercicio de la ubicación, dimensión, beneficio y trazabilidad de las acciones encaminadas a generar impactos positivos para los beneficiarios de la Secretaria de Bienestar Social. Lo anterior es reconocido por los subsecretarios y secretario principal quienes consideran que es necesario integrar de manera completa y funcional de esta aplicación,

en los diferentes ejes de la Secretaria, pues su implementación permite un mejor control de la información que se traduce a una toma de decisiones mas efectiva y un entendimiento estadístico de las comunidades y de sus necesidades. En este orden de ideas la inversión económica en este proyecto es funcional a los objetivos de la función publica en relación al cumplimiento de

las metas de indicadores. Por lo tanto, la proyección y continuidad de Dubs en un futuro inmediato es segura, pues su implementación se ha convertido en necesaria para el desarrollo de las actividades relacionadas con el cumplimiento de los objetivos misionales.