

## ANEXO II SEGUIMIENTO A AVANCES

### SEGUIMIENTO A LAS ESTRATÉGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD:   | <b>Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas</b>  |             |   | AÑO:         | <b>2013</b> |  |   |
|--|--|-------------|---|--------------|-------------|--|---|
| ESTRATEGÍA,<br>MECANISMO,<br>MEDIDA,ENTRE<br>OTROS | ACTIVIDADES  | PUBLICACION | ACTIVIDADES REALIZADAS  |              |             | RESPONSABLE  | ANOTACIONES   |
|  |  | Abril 30    | Agosto 31   | Diciembre 31 |             |  |   |
| <b>Mapa de Riesgos de corrupción</b>               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar herramientas para incluir los riesgos de corrupción.</li> <li>2. Establecer la política de administración de riesgos</li> <li>3. Identificar, analizar y valorar riesgos de corrupción</li> <li>4. Realizar seguimiento a los mapas de riesgo</li> </ol>   | SI          | <p>Se definió la herramienta para la identificación de los riesgos y la guía para la administración de los mismos (MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO del 12-07-2013. La política de Administración del Riesgo se encuentra documentada en la guía de administración, no obstante es importante actualizarla cuando se finalicen la identificación de los riesgos de corrupción en la entidad. Los mapas de riesgos de corrupción se encuentran en etapa de elaboración.</p> |              |             | Oficina Asesora de Planeación  |   |
| <b>Estrategia Antitrámites</b>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar trámites de la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas.</li> <li>2. Priorizar los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas para racionalización.</li> <li>3. Establecer estrategia de racionalización de los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas.</li> <li>4. Publicar la estrategia de racionalización en el portal web institucional</li> </ol> | SI          | <p>Se identificaron los trámites de la UAEGRTD y están en proceso de validación en el SUIT v.3</p>  |              |             | Secretaria General   |   |
| <b>Estrategia de rendición de Cuentas</b>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el mapa de Actores y caracterización de ciudadano.</li> <li>2. Establecer necesidades de información y capacidad operativa</li> <li>3. Publicar en los medios de comunicación que se defina la información establecida.</li> <li>4. Definir sanciones e incentivos para los funcionarios en aspectos relacionados con la rendición de cuentas.</li> <li>5. Establecer mecanismos de participación ciudadana.</li> </ol>        | SI          | <p>Se identificaron los actores y partes interesadas de la UAEGRTD y se establecieron sus necesidades de información correspondientes.</p>  |              |             | Secretaria General<br>Oficina de Comunicaciones<br>Dirección General | Adicionalmente la Unidad ha llevado a cabo cuatro rendición de cuentas en las siguientes ciudades: Bogotá, Santa Marta, Medellín y Villavicencio. |

| ESTRATEGÍA,<br>MECANISMO,<br>MEDIDA, ENTRE<br>OTROS     | ACTIVIDADES  | PUBLICACION | ACTIVIDADES REALIZADAS   |              | RESPONSABLE                 | ANOTACIONES |
|---|--|-------------|--|--------------|-----------------------------|-------------|
|   |  | Abril 30    | Agosto 31  | Diciembre 31 |                             |             |
| <b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompañar la identificación y elaboración de procedimientos internos que soportan el servicio al ciudadano.</li> <li>2. Identificar y elaborar procedimientos de atención de PQSR y denuncias</li> <li>3. Definir el portafolio de servicios al ciudadano.</li> <li>4. Diseñar el Modelo de Atención al Ciudadano-MAC.</li> <li>5. Implementar dos canales de atención al Ciudadano (Escrito PQR'S -</li> <li>6. Telefónico y Virtual)</li> <li>7. Socializar el MAC al interior de la entidad y los protocolos de atención.</li> <li>8. Fortalecer la adecuación de puntos SAC de acuerdo a normatividad vigente de señalización y publicidad.</li> <li>9. Sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano.</li> <li>10. Participar en la agenda de coordinación del DNP dentro de la Estrategia de Gobierno de Servicio al Ciudadano (Subsistema Atención a Población Vulnerable y Minorías)</li> <li>11. Diseñar herramientas de consulta de satisfacción al usuario.</li> </ol> | SI          | <p>Se elaboró el procedimiento de atención a PQRS y denuncias, y actualmente se encuentra en implementación el software adquirido para la gestión de las mismas.</p> <p>Se construyó la guía metodológica para elaborar el portafolio.</p> <p>Se diseño un modelo de atención del ciudadano MAC.</p> |              | Grupo Atención al Ciudadano |             |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Seguimiento de la Estrategia</b> | <b>Jefe de Control Interno</b><br><b>William Florentino Roa</b><br><b>Firma:</b> |
|-------------------------------------|--|